

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menunjang proses administrasi Pemerintahan, dimana setiap mekanisme pelayanan menjadi suatu yang sangat menunjang kesesuaian antar bagian administrasi. Bahkan pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau Dinas Pemerintahan, dengan berbagai macam standarisasi pelayanan baik secara teori atau Peraturan Perundang-Undangan. Upaya Pemerintah dalam melakukan inovasi khususnya dalam hal Pelayanan Publik akhir-akhir ini sering kita jumpai, Pada kenyataannya pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengoptimalkan seluruh aspek yang dimungkinkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Kota Surabaya merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur yang dalam perkembangannya mengalami banyak kemajuan, baik dari segi infrastruktur maupun bidang lainnya. Perkembangan ini tentunya menimbulkan berbagai dampak terhadap kehidupan masyarakat di Surabaya dengan kuantitas masyarakat yang cukup padat, baik itu positif maupun negatif. Sebagai ibukota provinsi, Surabaya juga merupakan rumah bagi banyak kantor dan pusat bisnis. Perekonomian Surabaya juga dipengaruhi oleh pertumbuhan baru dalam industri asing dan beberapa segmen industri yang akan terus berkembang, terutama dalam

hal properti, dimana gedung pencakar langit, mall, plaza, apartemen dan hotel berbintang akan terus terbangun setiap tahunnya.

Namun perkembangan ini bukan tidak mungkin akan menimbulkan masalah dikemudian hari jika bangunan yang ada tidak memiliki izin dan tidak sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan. Oleh karena itu untuk mewujudkan sebuah Kota yang teratur dan sesuai dengan rencana tata ruang Kota Surabaya, Pemerintah membuat suatu kebijakan dimana suatu bangunan yang akan didirikan di wilayah Surabaya harus memiliki izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan atau disebut dengan IMB.

Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Pasal 5 ayat 1 Perda 7 Tahun 2009.

Menurut Sutedi (2001 : 202) Izin mendirikan bangunan, tujuan mendirikan bangunan adalah untuk melindungi kepentingan baik kepentingan pemerintah maupun kepentingan masyarakat yang ditujukan atas kepentingan hak atas tanah. Dengan mengikat tindakan-tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuat undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin, yaitu:

1. Keinginan mengarahkan/mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin mendirikan bangunan, izin HO, dan lain-lain.
2. Mencegah bahaya lingkungan, misalnya izin penebangan, izin usaha industri dan lain-lain.
3. Melindungi obyek-obyek tertentu, misalnya izin membongkar monumen-monumen tertetu, izin mencari barang-barang peninggalan yang terpendam dan lain-lain.
4. Membagi benda-benda, lahan atau wilayah yang terbatas, misalnya izin menghuni di daerah padat penduduk, dan lain-lain.
5. Mengarahkan/pengarahan dengan menggunakan seleksi terhadap orang dan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin bermigrasi, dan lain-lain.

Pengaturan bangunan gedung secara khusus dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Pengetahuan mengenai Undang-Undang Bangunan Gedung ini menjadi penting mengingat hal-hal yang diatur dalam Undang-undang Bangunan Gedung tidak hanya diperuntukan bagi pemilik bangunan gedung melainkan juga bagi pengguna gedung serta masyarakat. Diatur dalam undang-undang tersebut, pemilik bangunan gedung

Salah satu instansi Pemerintah Kota Surabaya yakni Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang meluncurkan inovasi baru dalam pelayanannya berkaitan dengan perizinan. Bidang perizinan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang sering menjadi keluhan masyarakat, persoalan yang masih sering dirasakan bahwa pelayanan publik di bidang

perizinan masih belum memuaskan antara lain karena proses administrasi yang panjang dan berbelit, waktu yang lama sehingga terkadang memunculkan praktek percaloan.

Produk inovasi baru yang telah diluncurkan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang terkait bidang perizinan yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*.

“Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* adalah inovasi layanan antar Surat IMB langsung ke rumah pemohon tanpa dipungut biaya. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini diresmikan oleh Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini di Kecamatan Jambangan pada tanggal 31 Mei 2017. Uji coba penerapan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini dilakukan di Kecamatan Jambangan karena lokasi Kantor Kecamatan Jambangan dengan lokasi wilayah kecamatan tidak terlalu jauh. Kecamatan Jambangan mempunyai nilai strategis karena merupakan pintu gerbang paling selatan Kota Surabaya atau pintu masuk dari Kabupaten / Kota Sidoarjo, serta memiliki potensi sebagai daerah tujuan wisata dan percontohan, karena dirasa Jambangan sedang menjadi sorotan tingkat dunia. Menurut Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Ery Cahyadi: “Sistem *Delivery* ini merupakan solusi bagi warga yang sibuk sehingga tidak sempat mengurus berkas. Tinggal telepon saja petugas di kecamatan nanti datang dan kalau berkas lengkap dan dibayar, nanti akan diantar kalau sudah selesai.” (<http://www.lensaIndonesia.com> di akses tanggal 26 Februari 2018 pukul 16:25).

Jambangan sendiri dipilih karena Kecamatan Jambangan mempunyai nilai strategis karena merupakan pintu gerbang paling selatan Kota Surabaya atau pintu masuk dari Kabupaten / Kota Sidoarjo, serta memiliki potensi sebagai daerah tujuan wisata dan percontohan, dan Jambangan sedang menjadi sorotan tingkat dunia. Selain itu, alasan mengapa dipilihnya Jambangan sebagai pioner untuk pelaksanaan program IMB *Delivery* ini adalah, memudahkan masyarakat Wilayah Surabaya khususnya Surabaya bagian Selatan tanpa perlu repot lagi datang dengan jarak yang lumayan jauh ketengah Kota untuk melakukan pengurusan

Dokumen. (www.pemerintahan.surabaya.go.id/kecamatan.jambangan) diakses tanggal 26 Februari 2018 pukul 17:10).

Meski demikian dalam praktek berjalannya IMB *Delivery* ini terdapat beberapa kendala dan masalah yang perlu menjadi perhatian untuk bahan evaluasi. Menurut Pak Sandy Rusdianto S.E yang merupakan salah satu staff Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Jambangan menyebutkan ada beberapa keluhan dari masyarakat dalam pengurusan IMB *Delivery* ini yakni:

“kalau keluhan sih banyak, mbak. Misalnya banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait banyaknya persyaratan kepengurusan IMB *Delivery* ini, terus juga banyak surat IMB yang tidak bisa keluar dikarenakan tanahnya dekat jalan Tol”(hasil wawancara tanggal 19 Februari 2018)

Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini diterapkan di Kecamatan Jambangan ini hanya melayani pengurusan Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) non pengembang atau rumah tinggal, tidak bertingkat dan bangunan bertingkat sampai dengan 2 (dua) lantai dengan luas bangunan sampai dengan 500 M² (lima ratus meter persegi), selebihnya seperti pengurusan Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pengembang atau non tempat tinggal masih harus di urus di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang berada di gedung Siola Kota Surabaya dan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang .

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan Ilmu Pengetahuan yang ada di masyarakat Indonesia, maka semakin tinggi pula tuntutan masyarakat akan terciptanya pelayanan yang mudah dan efisien, hal ini seharusnya dapat menjadi perhatian Pemerintah agar terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas layanan yang dimiliki.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mewujudkan harapan masyarakat akan kepuasan pelayanan, upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Di sisi lain untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas.

Upaya Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ditunjukkan dengan adanya beberapa inovasi dalam aktivitas pelayanan, dengan tujuan adanya

inovasi tersebut dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat. Pemanfaatan sistem dan teknologi yang canggih dapat memberikan dampak pelayanan yang cukup besar, begitu pula dalam tingkat kecepatan dan efisiensi juga sangat diperlukan.

Dalam kaitannya kualitas pelayanan Publik Menurut Pasolong (2010:132), terkait kualitas pelayanan publik, adalah sbb : Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Kemudian Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Dalam hal ini berarti secara teori kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Sedangkan pengertian Pelayanan Publik sendiri menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang,

sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari penjelasan tentang inovasi dan pelayanan Publik berikut ini akan dijelaskan tentang inovasi pelayanan publik, Menurut Yogi (2007:113), Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Maka berdasarkan pengertian diatas inovasi pelayanan publik dapat penulis simpulkan sebagai terobosan baru dalam pelayanan, baik yang merupakan ide kreatif original dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Namun inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Mengingat bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini bisa untuk dijadikan percontohan bagi daerah-daerah lainnya dan pada tahun 2018 direncanakan akan diterapkan di 16 kecamatan yang ada di Surabaya begitu pula manfaatnya.

“Eri Cahyadi Kepala Dinas Perumahan Rakyat, dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya, menargetkan penerapan layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* di seluruh Kecamatan Surabaya pada 2018 mendatang. IMB *Delivery* adalah inovasi layanan antar Surat Keputusan (SK) IMB langsung ke rumah pemohon tanpa dipungut biaya. Pemkot Surabaya, pertama kali menerapkan layanan ini di kecamatan Jambangan. Skemanya, para pemohon IMB mengajukan permohonannya ke kantor Kecamatan. Setelah melengkapi semua syarat, bila pemohon tidak punya waktu menunggu, SK IMB akan diantar ke rumah oleh petugas kecamatan. (www.suarasurabaya.com, di akses tanggal 26 Februari 2018 pukul 18.25).

Berdasarkan uraian diatas dengan melihat pelaksanaan atau implementasi Izin Mendirikan Bangunan *Delivery* maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian "Implementasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya".

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

“Bagaimana Implementasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran”Jawa Timur.
2. Bagi Instansi Sebagai bahan evaluasi terhadap temuan-temuan yang ada pada proses penelitian sehingga dapat memberi saran dan masukan terhadapprogram Implementasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* pada Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.
3. Bagi Universitas Untuk menambah referensi dan literatur perbendaharaan pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.