

## **PROSES PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA**

**Leli Arni**  
**Asisten Administrasi dan Umum Kabupaten Dharmasraya**  
**leliarni@yahoo.com**

### **ABSTRACT**

On establish of region government deal with UUD 1945, central government gives authority to region government to manage their government problems by themselves. There are many strategies to create societies prosperous in region government such as service, empowerment, and society's participation, and then one of the strategies is public service. Writer interested in doing this research entitled "Service Process on Establish of Build License in Dharmasraya". Why does writer take this case, especially establish of build license (IMB) because relates to survey, not all of societis in dharmasraya regency manage IMB reluctantly because in accordance with their opinion IMB processing is very difficult such as unpredictable time, wherever places, whereas present time these case are can handle in one door namely corporation license service financial investment supplying commodity and service (BP2MPBJ) in Dharmasraya regency. This research focuses on review of related literature about process, public service, standart operational procedure (SOP) and IMB. Method user qualitative approach. Qualitative method uses to get real data and to analyze the object in order to get accurate data. Research method uses descriptive qualitative and emik perspective. A descriptive type uses to get research result descrittively, systematically, and factual to the object is BP2MPBJ. The technique of collecting data uses observation, interview, and documentation. Process of implementation service IMB in Dharmasraya regency agreed with standard government procedural. Based on questioner result societies satisfaction index (IKM) states " GOOD'. BP2MPBJ Dharmasraya regency has motto " SERVICE RESPONSE, CERTAINLY TIME, EXPENSE, TRANSPARANCY" by giving first rate service means PROFESIONAL, HOSPITALITY, SINCERE, MAXIMAL, and ACCURATE are already reached it.

Keyword : *process, IMB, IKM*

## 1. Pendahuluan

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan

amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya pelayanan publik. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, khususnya tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus meningkatkan

pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. 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.

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 UU No. 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan pengertian : “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik “. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik

dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan<sup>1</sup>. Dalam praktiknya pelayanan publik seringkali muncul kasus seperti tidak adanya standar dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktik KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik<sup>2</sup>. Buruknya sistem birokrasi pemerintahan dimasa lalu dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik baik itu tentang perizinan ataupun

non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha baik bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi.

Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Desentralisasi tentang pelayanan publik menurut pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang prima. Yang dimaksudkan mampu memberikan pelayanan prima disini dapat diartikan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu seperti yang terdapat pada prinsip-prinsip perizinan diantaranya mengikuti prosedur, sumber daya manusia dari petugas, kecepatan dan keadilan dalam memberikan pelayanan, kepastian biaya dan kepastian waktu.

Berdasarkan Perda Kabupaten Dharmasraya No. 9 tahun 2010, BP2TPBJ di ubah menjadi Badan Perizinan Penanaman

---

<sup>1</sup> Agus Dwiyanto, 2006 : 143

<sup>2</sup> Luthfi J. Kurniawan dan Hesti Puspitosarai, 2007:17

Modal Pengadaan Barang dan Jasa (BP2MPBJ), seiring dengan perubahan tersebut maka semakin tinggi tuntutan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, dan peningkatan kerja BP2MPBJ, hal ini dapat dilihat dengan didapatkannya Penghargaan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal kepada BP2MPBJ kabupaten Dharmasraya atas Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Kabupaten Terbaik Tahun 2011.

Saat ini BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya diberi kewenangan untuk melayani 10 (sepuluh) jenis perizinan yaitu:

1. izin Lokasi
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3. Hinder Ordinasi (SITU HO)
4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7. Tanda Daftar Industri dan Izin Usaha Industri (TDI dan IUI)
8. Tanda Daftar Gudang (TDG)
9. Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)
10. Izin Reklame

BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang perizinan, segala bentuk urusan

dalam perannya sebagai lembaga pemerintahan daerah yang mempunyai tugas pemerintahan yakni dalam segi pelayanan. Bentuk pelayanan publik dalam masalah perizinan yang dilakukan oleh BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya yang merupakan lembaga yang diberi kewenangan oleh pemerintah daerah Kabupaten Dharmasraya untuk mengurus masalah perizinan dalam hal kegiatan usaha, baik industri, perdagangan maupun jasa. Dalam pelaksanaan proses pemberian izin tersebut memiliki prosedur dan mekanisme tertentu yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Dharmasraya.

## **2. Perumusan Masalah**

Idealnya sebuah pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang akan dilayani, jika pelayanan tersebut merupakan pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintah maka tentu saja pelayanan itu harus memuaskan masyarakat selaku pengguna pelayanan yang dilakukan.

Kenyataannya dalam memberikan kepuasan kepada banyak pihak bukanlah

perkara yang mudah untuk dilakukan, hal ini mungkin saja disebabkan oleh banyak faktor; misalnya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus melalui prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan baik melalui aturan Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Pusat.

Bangunan harus diselenggarakan secara tertib, diwujudkan sesuai dengan fungsinya serta memenuhi persyaratan administrasi dan teknis bangunan, hal ini dapat dilakukan melalui pemberian IMB yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah, dan pemberian IMB merupakan salah satu objek retribusi yang dipungut oleh Daerah yang telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2007 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

BP2MPBJ telah memberikan pelayanan dengan baik dilihat dari beberapa penghargaan yang telah didapatkan oleh BP2MPBJ sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang, hal ini memperlihatkan nilai dari pelayan yang telah diberikan sesuai dengan Peraturan Daerah

yang berlaku serta peningkatan kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan.

Dari beberapa pemaparan yang sudah kami uraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

- a. Bagaimana proses pelayanan IMB di BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya?
- b. Bagaimana Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan?

### **3. Metodologi Penelitian**

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan menggunakan perspektif emik. Tipe deskriptif digunakan dengan maksud hasil penelitian ini lebih menggambarkan secara deskriptif , sistematis, dan fakual terhadap objek yang akan diteliti. Dengan menggunakan tipe deskriptif ini diharapkan agar dapat memberikan pemahaman terhadap fenomena fenomena sosial berdasarkan gejala gejala yang diamati selama penelitian.

## Teknik Pengambilan Informan

Keberadaan informan peranannya menjadi penting dalam penelitian ini, karena informan akan memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang melatar belakangi penelitian.

Informan yang akan menjadi subjek penelitian adalah :

1. Informan merupakan orang yang mengurus izin dan yang memberikan pelayanan perizinan.
2. Informan merupakan masyarakat yang berdomisili di Dharmasraya
3. Informan mengerti dan memahami segala prosedur pelayanan yang di berikan oleh BP2MPBJ.
4. Informan dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP2MPBJ.
5. Informan memiliki cukup waktu untuk diteliti.
6. Dalam memberikan informasi informan harus dalam keadaan bebas dan tanpa mengalami tekanan dari pihak manapun.

## Teknik pengumpulan data

Didalam penelitian ini sangat dibutuhkan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Hal ini senada yang dikemukakan oleh Nazir, pengumpulan data merupakan proses pengadaan data untuk keperluan

penelitian<sup>3</sup> sedangkan menurut Ari Kunto “ pengumpulan data adalah juga dapat disebutkan sebagai prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data dengan masalah masalah penelitian yang diperoleh.

Dari pengertian sebagaimana diatas, serta untuk memperoleh data dan informan yang relevan terhadap penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Data Primer yaitu : Observasi dan Wawancara

Data Sekunder : Dokumentasi

## 4. Pembahasan

Badan Perizinan Penanaman Modal Pengadaan Barang dan Jasa (BP2MPBJ) Kabupaten Dharmasraya merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas memberikan pelayanan dibidang Perizinan. “Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan

---

<sup>3</sup> Moh, nazir. Metode penelitian (Jakarta :ghalia indonesia, 1999 ;211

kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah”<sup>4</sup>.

Untuk menciptakan ketertiban, keindahan, dan keteraturan susunan bangunan, perlu dilakukan penataan dan pengendalian bangunan sesuai dengan teknis bangunan, bahwa penataan, pengendalian penertiban bangunan yang dilakukan melalui pemberian IMB yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah.

Berdasarkan Keputusan Bupati Dharmasraya Nomor 198.1/434/KPTS-NUP/2010 tentang Prosedur tetap atau *Standard Operating Procedures* (SOP) pada BP2MPBJ. Menetapkan bahwa SOP sesuai dengan alur yang telah ditentukan dalam Keputusan Bupati Dharmasraya Tersebut dan SOP digunakan sebagai pedoman bagi BP2MPBJ dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Kalasifikasi/ sasaran dari IMB adalah ;

1. Setiap bangunan yang ada di Kabupaten Dharmasraya.
2. Perorangan atau Badan hukum yang mendirikan bangunan di Kabupaten Dharmasraya.

3. Bangunan adalah sesuatu yang didirikan didalam atau diatas permukaan tanah dan diperairan, baik yang bersifat permanen atau tetap dan sementara.
4. Bangunan Pokok adalah bangunan yang mempunyai fungsi dominan dalam satu persil.
5. Bangunan Pelengkap adalah bangunan yang mempunyai fungsi penunjang dari bangunan pokok.
6. Mendirikan Bangunan adalah setiap kegiatan mendirikan, membuat atau mengubah, memperbaharui atau memperbaiki, menambah atau memperluas bangunan.
7. Rumah Tinggal adalah bangunan yang diperuntukkan sebagai tempat tinggal/ kediaman oleh perorangan atau suatu keluarga dengan sarana prasarana/ fasilitas yang memadai.
8. Perusahaan adalah Badan Hukum atau Perorangan yang melakukan kegiatan usaha secara teratur dalam suatu kegiatan usaha tertentu untuk mencari keuntungan.
9. Industri adalah kegiatan mengolah bahan baku menjadi bahan setengah jadi atau bahan baku menjadi bahan jadi.
10. Perusahaan Industri adalah Perusahaan yang bergerak dalam bidang Industri yang berada dalam kawasan industri dan diluar kawasan industri tetapi didalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), Penanaman Modal Dasar Negeri (PMDM)/ Penanaman Modal Asing (PMA) maupun Non Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)/ Penanaman Modal Asing (PMA).

Proses yang sesuai dengan prosedur yang dilakukan oleh masyarakat dalam mengurus IMB di Kabupaten Dharmasraya yaitu : Pemohon meminta informasi IMB ke

<sup>4</sup> Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah pasal 2 ayat (3)



loket informasi untuk mendapatkan informasi persyaratan pengurusan IMB, kemudian pemohon mengambil form dan mengisi form yang telah disediakan, persyaratan pengurusan IMB yaitu ;

1. Permohonan Tertulis
2. Photo copy KTP atau tanda bukti diri
3. Photo copy Akta Pendirian bagi Perusahaan yang berstatus Badan Hukum
4. Surat kuasa apabila dikuasakan
5. Photo copy sertifikat hak atas tanah atau bukti perolehan lainnya
6. Photo copy Surat Izin Peruntukan Penggunaan Tanah
7. Surat pernyataan/ surat perjanjian penggunaan tanah bagi pemohon yang menggunakan tanah bukan miliknya
8. Rekomendasi dari camat
9. Persetujuan sepadan
10. Gambar Kontruksi Bangunan yang sudah ada/ Rencana Gambar Kontruksi Bangunan
11. Photo copy Analisa Mengenai Dampakl Lingkungan (AMDAL) dan Upaya Pengelolaan Lingkungan/ Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL/ UPL), bagi bangunan perusahaan yang wajib memiliki
12. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga sekitarnya bagi bangunan rumah tinggal bertingkat, Perusahaan dan Industri serta tower, yang diketahui oleh RT, RW, Lurah
13. Tanda lunas PBB tahun terakhir
14. Untuk Tower rekomendasi dari Dinas Perhubungan TK II dan TK I.

Setelah pemohon melengkapi persyaratan yang telah ditentukan maka pemohon menyerahkan kembali persyaratan yang telah dilengkapi kepada petugas loket, apabila persyaratan lengkap maka pemohon

di berikan resi penerimaan berkas kemudian berkas di teruskan kebagian proses, apabila tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon dan pemohon diminta untuk melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang telah ditentukan.hal ini dilakukan dalam jangka waktu dua hari kerja. Apabila berkas telah sampai dibagian proses, maka bagian proses mempelajari berkas pemohon, bila perlu maka bagian proses akan melakukan pembahasan dengan bagian teknis akan tetapi jika tidak perlu maka berkas akan langsung di proses, hal ini dilakukan dalam satu hari kerja. Jika berkas memerlukan pembahasan dengan tim teknis maka bagian proses akan membuat surat undangan kepada tim teknis untuk melakukan pembahasan terhadap berkas, kemudian berdasarkan hasil dari pembahasan maka tim teknik melakukan pemeriksaan lapangan baru kemudian tim teknis memberikan rekomendasi ke bagian proses, rekomendasi dari tim teknis tersebut merupakan rekomendasi diizinkan atau penolakan terhadap IMB, bila diizinkan maka berkas dikirimkan kebagian proses

untuk penerbitan IMB, jika tidak diizinkan maka berkas dikembalikan dan diberikan surat penolakan, hal ini lakukan selama satu hari kerja.

Bagian proses mengolah surat IMB, kemudian dilakukan proses pemeriksaan dan pamarafan oleh kabid perizinan dan kemudian dilanjutkan dengan penanda tanganan izin oleh kepala Dinas Penanaman Modal Kabupaten Dharmasraya. Kemudian surat tersebut di registrasikan dan dilakukan pengarsipan oleh petugas.

Pemberitahuan kepada pemohon bahwa IMB telah selesai, kemudian pemohon membayar restribusi dan resi pembayaran tersebut diberikan kepada petugas loket agar petugas loket dapat memberikan IMB kepada pemohon.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses, upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana adalah segala jenis peralatan,

perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Hal ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Izin mendirikan Bangunan di kabupaten Dharmasraya tidak hanya dilakukan di kantor BP2MPBJ kabupaten Dharmasraya karena untuk izin rumah tinggal yang terdapat di sepanjang jalan kenagarian kecuali rumah yang di bangun bertingkat IMB nya bisa diurus di kantor Wali Nagari dengan persyaratan :

1. Permohonan Tertulis
2. Photo copy KTP atau tanda bukti diri
3. Surat kuasa apabila dikuasakan
4. Photo copy sertifikat hak atas tanah atau bukti perolehan lainnya
5. Photo copy Surat Izin Peruntukan Penggunaan Tanah
6. Surat pernyataan/ surat perjanjian penggunaan tanah bagi pemohon yang menggunakan tanah bukan miliknya

pengurusan IMB di kenagarian masih sangat minim, hal ini masih dikarenakan oleh masyarakat yang tidak tahu tujuan dari IMB.

Izin mendirikan Bangunan di kecamatan di lakukan di kantor kecamatan, IMB yang dikeluarkan oleh kecamatan adalah bangunan yang terdapat di sepanjang jalan kecamatan kecuali untuk bangunan yang berlantai dua dan bangunan yang di gunakan untuk tempat usaha. Bangunan berlantai dua dan bangunan yang digunakan untuk tempat usaha tetap di urus di BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya. Dilihat dari jumlah Kepala keluarga yang ada di Kabupaten Dharmasraya yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.1**  
**Jumlah Kepala Keluarga setiap Kecamatan di Kabupaten Dharmasraya**

Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga
Koto Baru	7558
Pulau Punjung	8947
Sungai Rumbai	4681
Sitiung	6417
IX Koto	1958
Timpeh	3645
Koto Salak	4335
Tiumang	3140
Padang laweh	1442
Asam Jujuhan	2168
Koto Besar	6070

Dari data di atas ditemukan total Kepala Keluarga di Kabupaten Dharmasraya yaitu sebanyak 50.735 jiwa, jika di bandingkan dengan IMB yang dikeluarkan BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya pada Tahun 2012 yaitu sebanyak 258 yang sebagian besar IMB yang dikeluarkan tersebut adalah IMB untuk tempat usaha dan Total IMB yang dikeluarkan oleh BP2MPBJ mulai dari tahun 2008 s/d 2012 adalah sebanyak 492 IMB. Dari data tersebut dapat kita lihat, jika setiap kepala keluarga memiliki satu bangunan maka hanya beberapa persen saja yang mengurus bangunan, hal ini mungkin dikarenakan bangunan yang di bangun telah lama berdiri atau di bangun sebelum Kabupaten Dharmasraya memiliki Kantor Satu Pintu untuk pelayanan perizinan. Dan juga karena jika untuk rumah tinggal yang tidak bertingkat IMB nya di terbitkan oleh Kenagarian dan Kecamatan.

Bangunan yang tidak bisa dikeluarkan IMB nya dikarenakan tidak memenuhi syarat, misalnya permohonan atas nama Burhanudin pada januari 2013,

mengajukan permohonan dikeluarkan IMB untuk perdagangan yang berlokasi di Jorong Kubang Panjang Nagari IV Koto Kecamatan Pulau Punjung dengan melampirkan syarat syarat yang telah di tentukan, akan tetapi IMB tersebut tidak bisa dikeluarkan karena di ketahui bahwa bapak burhanudin akan membuat Hotel di lantai dua bangunan tersebut dimana pada lantai satu bangunan tersebut direncanakan untuk swalayan sehingga bapak burhanudin harus mengurus Surat izin prinsip untuk pembangunan hotel tersebut. Meskipun surat IMB bapak burhanudin tidak dikeluarkan akan tetapi pembangunan bangunan tersebut tetap dilanjutkan, hal ini telah dijelaskan pada peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2007 bahwa apabila mendirikan bangunan tanpa izin akan diberikan sanksi pidana. Akan tetapi hingga saat ini tidak ada kelanjutan tindakan pada permasalahan yang terjadi pada IMB pak Burhanudin. Saat dikonfirmasi dengan pak burhanudin beliau hanya mengatakan bahwa beliau hanya minta diterbitkan izin untuk pembangunan tempat usaha swalayan saja. Hal ini

dikarenakan kurang tugasnya tindakan terhadap pelanggaran sehingga masyarakat bahkan tidak takut untuk membuat tempat usaha tanpa IMB.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dari penelitian yaitu medeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan perizinan IMB di BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya, menganalisis dan mendeskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap proses pelayanan IMB tersebut dapat diambil kesimpulan, yaitu:

BP2MPBJ Kabupaten Dharmasraya telah melaksanakan proses pelayanan IMB sebagaimana yang telah ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk melihat Hasil dari pelayanan tersebut maka dapat ditentukan dengan memberikan kuisisioner kepada masyarakat yang mengurus IMB, Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut mendapatkan hasil yang “BAIK”. Hal ini memperlihatkan bahwa BP2MPBJ telah memberikan Pelayanan Sesuai dengan

Motto “CEPAT DALAM PELAYANAN, PASTI DALAM WAKTU, TANSPARAN DALAM BIAYA” dan budaya kerja memberikan pelayanan PRIMA yang berarti PROFESIONAL, RAMAH, IKHLAS, MAKSIMAL, AKURAT telah tercapai.

Terhadap jasa pemberian IMB dapat dipungut Retribusi sesuai dengan besarnya jasa yang diberikan sebagai sumber pendapatan asli daerah yang akan dipergunakan untuk meningkatkan pembangunan dan peningkatan pertumbuhan perekonomian di Kabupaten Dharmasraya.

Sumber Pendapatan Asli Daerah terdiri dari:

- a. hasil pajak Daerah;
- b. hasil retribusi Daerah;
- c. hasil perusahaan milik Daerah dan hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan;
- d. lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 10 tahun 2011 Tentang Retribusi IMB. Retribusi IMB adalah pungutan Pemerintah Daerah sebagai pembayaran atas pelayanan pemberian izin mendirikan dan merubah bangunan oleh orang pribadi atau Badan. Retribusi IMB digolongkan sebagai retribusi perizinan

tertentu. Tingkat Penggunaan Jasa IMB bagi masyarakat diukur dengan rumus yang didasarkan atas faktor luas lantai bangunan serta lokasi bangunan.

Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan perijinan yang diberikan oleh BP2MPBJ, setiap pemohon yang mengambil ijin diberi kuesioner yang berisikan pertanyaan pertanyaan tentang kenyamanan, kepuasan, kualitas SDM dalam memberikan pelayanan maupun tentang ketepatan waktu dan biaya yang dikeluarkan. Dalam kuesioner ini juga diberikan ruang untuk memberi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan BP2MPBJ. Kuesioner mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma Suryani, 2008, *Impementasi Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam perspektif azas- azas Umum Pemerintahan Yang Baik di Kabupaten Sukarama* : Semarang
- Barata, Atep, Adya, 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elexmedia Cumpotondo : Jakarta
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia : Bandung
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gajah Mada Press : Yogyakarta
- Garna, judistira, K, 1995, *Ilmu Ilmu Sosial Dasar Konsepsi Posisi*, Program Pasca Sarjana Universitas Pandjajaran : Bandung.
- Gerson, R.F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Terjemahan, Jakarta.
- Hadari, Nawawi, 1998, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2001, *Metodologi Research*, Andi : Yogyakarta
- Ismail, dkk, 2010, *Menuju Pelayanan Prima*, Averroespress : Malang
- Kaloh, J. 2002, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah : Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal Dan Tantangan Global*. Rineke Cipta : Jakarta.
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara no 81/kep/M.Pan/1993 *Tentang Pengertian Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no : Kep/25/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instans Pemerintah*
- Lexy J. Moleong, 1993, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Mahmudi, 2006, *manejemen kinerja sektor publik*, YPKN : Yogyakarta.
- Martoyo, S, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, BPFE : Yogyakarta.
- Mathis, R.L. dan Jackson, J.H. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Salemba Emban Patria, Terjemahan : Jakarta.
- Menteri Penertiban Aparatur Negara. 1993, Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Menpan, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta
- Nawawi, 1998, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Nazir, Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Peraturan Bupati nomor 28 Tahun 2008 *tentang Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 15 Tahun 2007 *Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 18 Tahun 2005 *Tentang Retribusi Legalisasi Daerah*.

- Ratminto, dan Wianarsih, Atik, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Ridwan, Juniarso, 2010, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung
- Salawe, Tedy, *Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota Kabupaten Marotai*.
- Sani, 2012, *Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak* : Pontianak.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Mandar Maju : Bandung
- Sianipar, JPG, 1998, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara : Jakarta
- Silalahi, Ulber, 2006, *Metode Penelitian Sosial*, Unpar Press : Bandung
- Sinambela, Lipan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta
- Subyantoro, Arif, 2006, *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*, Andi : Yogyakarta
- Sugiono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV. Alfabeta : Bandung.
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama : Bandung
- Taliziduhu, ndraha, 1997, *metodologi ilmu pemerintahan*, rineka cipta : Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1995, *Strategi pemasaran*. Andi offset : Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Service Manajemen Pelayanan Prima*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 *Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 *Tentang Pemerintah Daerah*.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah*.
- Wibowo, 2008, *Manajemen Kinerja*, Rajawali Press : Jakarta
- Winarno Surakhmad, 1998, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Metode dan Teknik*, Bandung.
- Zeithaml V.A, A. Parasuraman, dan L.L nerry. 1993, *Delivering Cuality Service, Balancing Customer Perseption And Expectation*, *The Free Press* : New York
- Zuraidah, 2007, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Mengenai Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Rangka Mewujudkan Good Governance* : Medan