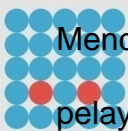




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

IPB-IPB

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai konsekuensi logis dari kompleksitas tantangan dinamika lingkungan global (internasional-nasional) dan lokal (regional) pada berbagai sektor dewasa ini, seluruh organisasi terutama organisasi Pemerintah (Pusat dan Daerah) dituntut untuk merubah paradigma layanannya, yakni paradigma layanan yang berorientasi kepada masyarakat (*civil society orientation*). Seluruh sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi Pemerintah dikonsentrasikan kepada optimalisasi pelayanan masyarakat (*public services*).

Dalam upaya itu, seluruh unit pelayanan Pemerintah perlu dan harus dimotivasi untuk berkompetisi dalam memberikan pelayanan secara prima (*excellence services*) kepada masyarakat. Menyadari akan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, termasuk mendapatkan pelayanan, mengharuskan dilaksanakannya perbaikan Sistem Pelayanan masyarakat sesegera mungkin secara menyeluruh.

Salah satu jenis Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta dalam hal ini Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (P2B) adalah Pelayanan Perizinan Bangunan, yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat. Pelayanan IMB adalah pelayanan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta yang dalam hal ini didelegasikan kepada Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dalam rangka memberikan izin kepada masyarakat untuk melakukan kegiatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



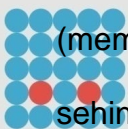
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis, aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan.

Secara eksplisit, di dalam Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, khususnya pada Pasal 7 ditegaskan bahwa setiap Bangunan Gedung harus memenuhi Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis sesuai dengan Fungsi Bangunan Gedung. Persyaratan Administratif Bangunan Gedung dimaksud meliputi Persyaratan Status Hak atas Tanah, Status Kepemilikan Bangunan Gedung, dan IMB. Sedangkan Persyaratan Teknis adalah Persyaratan Teknis Bangunan Gedung dimaksud meliputi Persyaratan Tata Bangunan dan Persyaratan Keandalan Bangunan Gedung.

Khusus di wilayah Propinsi DKI Jakarta, eksistensi IMB telah ditegaskan di dalam Peraturan Daerah (Perda) Propinsi DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 1991 juga ditegaskan, yakni pada Pasal 5 bahwa untuk setiap kegiatan pembangunan di wilayah Propinsi DKI Jakarta, masyarakat terlebih dahulu harus mengurus dan memperoleh Izin Mendirikan Bangunan. Selanjutnya pada Pasal 14 disebutkan juga bahwa setiap bangunan yang tidak memenuhi ketentuan dalam izin membangun

(memiliki IMB), harus dibongkar atau dilakukan penyesuaian-penyesuaian sehingga memenuhi ketentuan peraturan bangunan di daerah Propinsi DKI Jakarta.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
IMB-IPB

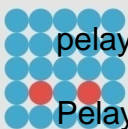
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Meskipun secara normatif telah ditegaskan di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, permasalahan yang terkait dengan Pelayanan IMB masih sangat sulit diselesaikan, baik dari sisi Pemerintah Propinsi DKI Jakarta sebagai penyelenggara layanan maupun kesadaran masyarakat untuk mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam hal ini untuk memperoleh IMB sebagai bagian dari persyaratan untuk mendirikan bangunan. Relatif banyaknya keluhan masyarakat yang terkait dengan pelayanan IMB yang diberikan oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, dalam hal ini Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta, demikian halnya dengan masih terdapatnya masyarakat yang belum memenuhi persyaratan dalam mendirikan bangunan, dalam hal ini terlebih dahulu memperoleh IMB memberi *signal* bahwa Kualitas Pelayanan IMB oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta masih perlu ditingkatkan seoptimal mungkin.

Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta sebagai “ujung tombak” dalam Pelayanan IMB di Propinsi DKI Jakarta sesuai dengan TUPOKSI yang dimandatkan kepada organisasi ini sebagaimana yang telah ditetapkan di dalam Keputusan Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta diharuskan untuk secara berkesinambungan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakatnya, khususnya dalam memberikan Pelayanan IMB dengan mengutamakan kepuasan (*satisfaction*) masyarakat sebagai pihak yang dilayani dibandingkan dengan kepentingan pribadi atau golongan tertentu yang sangat bertentangan



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MIB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

dengan peran pegawai (sumberdaya aparatur) Pemerintah Propinsi DKI Jakarta sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Untuk itu, perlu dilakukan suatu analisis secara komprehensif yang terkait dengan berbagai permasalahan Pelayanan IMB yang pada akhirnya diharapkan dapat diperoleh suatu alternatif kebijakan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta di masa mendatang.

Kebijakan yang akan dianalisis tersebut di atas melibatkan dimensi-dimensi Pelayanan IMB, baik yang bersumber dari internal maupun eksternal Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta. Melalui kebijakan yang akan dihasilkan dari proses analisis tersebut diharapkan akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dalam jangka panjang (*long-term*), sesuai dengan komitmen Pemerintah Propinsi DKI Jakarta untuk mengutamakan masyarakat dalam Pelayanan (*putting customers first*).

1.2 Rumusan Masalah

Upaya untuk mewujudkan Pelayanan IMB secara prima hingga saat ini masih dihadapkan pada berbagai permasalahan yang belum terselesaikan yang berimplikasi pada inefisiensi dan inefektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Permasalahan-permasalahan

dimaksud dapat diidentifikasi antara lain :

- a. Sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa Sistem Pelayanan IMB yang diterapkan selama ini terkesan “berbelit-belit” dan birokratis,



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

dimana relatif banyaknya Pos Pelayanan yang harus mereka lewati dalam pengurusan IMB.

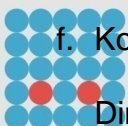
b. Permasalahan pada butir a di atas berimplikasi pada anggapan sebagian besar masyarakat bahwa biaya dalam pengurusan IMB masih relatif tinggi, yang antara lain disebabkan masih terdapatnya biaya “tak resmi” yang dipungut oleh “oknum-oknum” tertentu.

c. Masih terdapatnya diskriminasi oleh pegawai di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dalam memberikan Pelayanan IMB yang dirasakan oleh masyarakat, dimana masyarakat yang pertama sekali mengajukan permohonan IMB sangat memungkinkan untuk tidak dilayani terlebih dahulu (prinsip Pelayanan *First In First Out* (FIFO) masih belum dapat diterapkan).

d. Informasi yang lengkap yang terkait dengan persyaratan-persyaratan untuk memperoleh IMB oleh masyarakat masih relatif sulit diperoleh.

e. Berdasarkan perbandingan antara Data Permohonan IMB dan Data IMB yang telah diterbitkan pada Tahun 2004 memperlihatkan bahwa masih terdapat sebanyak 920 Permohonan IMB yang belum memperoleh IMB, dengan rincian yakni sebanyak 645 Permohonan IMB untuk Rumah Tinggal dan sebanyak 275 Permohonan IMB untuk Non Rumah Tinggal.

f. Komitmen dan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dalam melayani masyarakat untuk memperoleh IMB secara tepat waktu masih relatif rendah.



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

- g. Sistem Penghargaan dan Sanksi (*Reward and Punishment*) bagi pegawai di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta masih belum tersedia secara memadai dan masih belum diterapkan secara konsisten dan menyeluruh.
- h. Prasarana dan Sarana Pelayanan IMB yang digunakan oleh pegawai di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta masih relatif terbatas, antara lain Sistem Komputerisasi yang masih belum tersedia sepenuhnya dan masih belum berjalan secara *on-line*, serta Sistem Basis Data (*Data-Base*) dalam penyelenggaraan Pelayanan masih bersifat manual, sehingga menyulitkan petugas di lapangan dalam melakukan *Cross-Check Data* dan Informasi guna menerbitkan IMB secara tepat waktu dan akurat.

Mengacu pada permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka dapat dinyatakan rumusan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah kondisi Pelayanan IMB yang diberikan oleh pegawai di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta saat ini ?
- b. Dimensi-dimensi pelayanan apa sajakah yang dominan berpengaruh terhadap penyelenggaraan Pelayanan IMB di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta ?
- c. Kebijakan Pelayanan yang bagaimanakah yang perlu diterapkan dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta di masa mendatang ?



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1.3 Tujuan

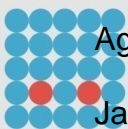
Berdasarkan beberapa permasalahan yang dirumuskan di atas, selanjutnya dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.
- b. Menganalisis perbedaan persepsi masyarakat Propinsi DKI Jakarta terhadap kepuasan Pelayanan IMB.
- c. Merumuskan alternatif kebijakan peningkatan kualitas Pelayanan IMB di Propinsi DKI Jakarta.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat berikut ini :

- a. Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan Kebijakan Pelayanan di lingkungan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta, khususnya dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB di wilayah Propinsi DKI Jakarta.
- b. Sebagai bahan evaluasi dalam menerapkan suatu Sistem Pelayanan IMB yang baru di wilayah Propinsi DKI Jakarta.
- c. Sebagai bahan referensi, baik di lingkungan Magister Manajemen Agribisnis, Institut Pertanian Bogor (MMA-IPB), Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta maupun institusi-institusi lainnya dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis pada masa yang akan datang.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1.5 Ruang Lingkup

Keberhasilan Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta sangat tergantung antara lain pada semakin meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh organisasi tersebut sesuai dengan TUPOKSI yang dimandatkan kepadanya. Untuk itu, maka Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta perlu dan harus berupaya untuk memperbaiki Kualitas Pelayanannya kepada masyarakat secara berkesinambungan. Adapun Tugas Pokok yang diemban oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta adalah "pelayanan, penataan, pengarahan, pengawasan, dan pengendalian atas kegiatan fisik dan administrasi pada tahap persiapan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan pembangunan dalam rangka tertib bangunan".

Uraian pada Tugas Pokok Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta tersebut di atas menekankan bahwa Pelayanan merupakan sebagai titik pusat (*central point*) dari tugas yang diemban oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini secara spesifik menganalisis aspek-aspek yang terkait dengan Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dengan ruang lingkup sebagai berikut :

- a. Pelayanan IMB yang diselenggarakan di lingkungan Kantor Pusat (Balai Dinas Propinsi) Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.
- b. Dimensi-dimensi Pelayanan, khususnya yang terkait dengan Pelayanan IMB yang diselenggarakan di lingkungan Kantor Pusat (Balai Dinas Propinsi) Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.
- c. Perumusan kerangka kebijakan pelayanan dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB di lingkungan Kantor Pusat (Balai Dinas Propinsi) Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.

