

**PERANAN DINAS TATA KOTA DAN PERTAMANAN  
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
DI KOTA TANJUNGBALAI**

**TESIS**

**OLEH**

**YUSMADA  
NPM.161801128**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

**PERANAN DINAS TATA KOTA DAN PERTAMANAN  
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
DI KOTA TANJUNGBALAI**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi  
Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area**

**OLEH**

**YUSMADA  
NPM.161801128**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Peranan Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Dalam Upaya  
Peningkatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)  
Di Kota Tanjungbalai

**Nama** : Yusmada

**NPM** : 161801128

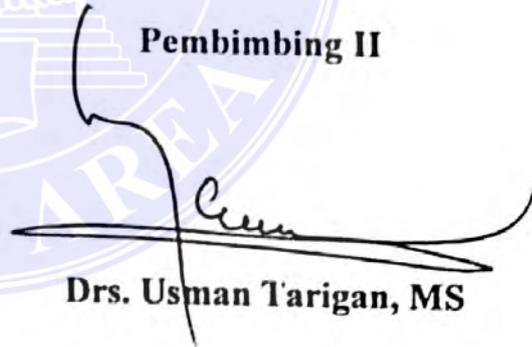
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Pembimbing II**



**Drs. Usman Tarigan, MS**

**Ketua Program Studi**  
**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

**Telah diuji pada Tanggal 09 Mei 2018**

**Nama : YUSMADA**

**NPM : 161801128**

**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua : Dr. Taufik Siregar, SH. M.Hum**

**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**

**Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan M.S**

**Penguji Tamu : Dr. Warjio, M.A**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,



**Yusmada**

## A B S T R A K

### PERANAN DINAS TATA KOTA DAN PERTAMANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA TANJUNGBALAI

**N a m a** : YUSMADA  
**N P M** : 161801128  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Abdul Kadir, M.Si  
**Pembimbing II** : Drs. Usman Tarigan, M.S

Penelitian ini bertujuan: 1. Mengetahui bagaimana peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Kota Tanjungbalai dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai bentuk dari pelayanan publik selama periode 2015–2016 2. Menganalisa faktor-faktor penghambat dalam pengurusan surat IMB selama periode 2015–2016, dan 3. Menjelaskan kebijakan yang dilakukan DTKDP untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai. Subjek Penelitian dalam penelitian ini adalah informan , terdiri dari informan kunci dan informan tambahan (masing-masing sebanyak 4 orang). Data primer dalam penelitian diperoleh dari narasumber melalui wawancara dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari media cetak ataupun media elektronik. Teknik analisis data yang dilakukan secara deduksi dan induksi. Dari hasil penelitian ini diperoleh: 1. Pengaturan IMB di Kota Tanjungbalai diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No.15 Tahun 2001. 2. Faktor kendala dalam pengurusan surat IMB yakni lemahnya pengawasan, kurangnya koordinasi antar instansi perizinan terkait, persyaratan perizinan yang cukup banyak dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang pengurusan IMB. 3. Pihak DTKDP melakukan kebijakan meliputi Pengawasan oleh Tim Terpadu dan Sosialisasi kepada pihak terkait. Dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur pengurusan IMB di DTKDP Kota Tanjungbalai periode 2015-2016 berjalan baik, namun tetap dilakukan sosialisasi intensif kepada masyarakat mengenai prosedur dan manfaat IMB.

*Kata Kunci : Peranan, DTKDP, Pelayanan, IMB*

## ABSTRACT

### **THE ROLE OF GARDENING AND CITY PLANNING DEPARTMENT AS EFFORT TO IMPROVE THE SERVICE OF BUILDING PERMITS (IMB) IN TANJUNGBALAI**

**Name** : YUSMADA  
**N P M** : 161801128  
**Study Program** : Master of Science in Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Abdul Kadir, M.Si  
**Supervisor II** : Drs. Usman Tarigan, M.S

*This study aims to: 1. Know how the role of Gardening and City Planning Department (DTKDP) of Tanjungbalai in managing of Building Permits (IMB) as a form of public service during the period 2015-2016 2. Analyze the obstacle factors in the processing of IMB letters during the period, and 3. Describe the policy steps undertaken by DTKDP to overcome the obstacles. The type of this research is descriptive qualitative research, the location is Gardening and City Planning Department of Tanjungbalai. Research subjects are informants, consisting of key informants and additional Informants (each informant is 4 people). Data in this research is primary data obtained from resource by interview and field observation, while secondary data obtained from print media or electronic media. Data analysis techniques performed by deduction and induction. The results of this study obtained: 1. the IMB Arrangement in Tanjungbalai is regulated in the Regional Regulation of Tanjungbalai . Law No. 15 of 2001 2. The Various factors become obstacles in the management of IMB letter covering weak supervision, lack of coordination between relevant licensing department, the requirements of licensing is quite a lot, and the lack of legal awareness about the management of IMB. 3. DTKDP do some policy steps to anticipate these problems, namely: conduct supervision of by Integrated Team and socialize to the related parties. It can be concluded that the system and procedure of management of IMB in Tanjungbalai DTKDP of 2015-2016 period running well, but still needs intensive socialization to the community about the procedures and IMB advantages.*

**Keywords:** *The Roles, DTKDP, Services, Building Permits*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyusun dan menyelesaikan Tesis yang berjudul “Peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tanjungbalai”. Sholawat berangkai salam peneliti tak lupa panjatkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa perubahan bagi manusia, dari zaman gelap gulita kepada zaman terang benderang. Semoga kita semua memperoleh syafaat dikemudian hari kelak. Dan kita semua tergolong kepada orang-orang yang beriman.

Penelitian Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan dalam menempuh Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti telah banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, saran, motivasi dan bantuan yang tak ternilai harganya, oleh karena itu dengan rasa hormat, cinta dan kasih peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Ketua Program Studi Magister IAdministrasi Publik Dr. Warjio, M.A

4. Komisi Pembimbing, Dr. Abdul Kadir, M.Si selaku Pembimbing I dan dan Drs. Usman Tarigan, MS selaku Pembimbing II.
5. Ayahanda, Ibunda dan Istri tercinta, Dra. Darulyana Siregar, anak tersayang, Nasywa Fahirah Yusna serta semua keluarga yang senantiasa memberikan motivasi, semangat dan do'a demi keberhasilan dan kesuksesan peneliti.
5. Pihak Pemda Kota Tanjungbalai, staf pegawai Dinas Tata Kota Dan Pertamanan kota Tanjungbalai yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan data penelitian.
6. Pihak terkait yang bersedia menjadi responden untuk diwawancarai demi kesempurnaan penelitian tesis ini.
7. Sahabat - sahabat seperjuangan untuk meraih gelar Magister, mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area, serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Seluruh dosen, staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Seperti kata pepatah “Tiada gading yang tak retak“, peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekeliruan, karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari pembaca demi penyempurnaan tesis ini dalam upaya menambah khasanah ilmu pengetahuan.

Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, bagi pembaca, dan bagi pemerintah khususnya pemerintah daerah kota Tanjungbalai.

Medan, Mei 2018

Peneliti

YUSMADA



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	
A B S T R A K .....	i
A B S T R A C T .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Peranan .....	9
2.2 Pengertian Pelayanan .....	10
2.2.1 Jenis – Jenis Pelayanan .....	11
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Faktor - Faktor Pendukung Pelayanan .....	27
2.3 Izin Mendirikan Bangunan .....	33
2.3.1 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan.....	33
2.3.2 Tujuan dan Maksud IMB .....	35
2.3.3 Persyaratan IMB .....	37

2.3.4 Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan .....	40
2.4 Kerangka Pemikiran.....	45
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Waktu Penelitian .....	53
3.4 Subjek Penelitian .....	53
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.7 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional .....	56
3.8 Teknik Analisa Data.....	58
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.1.1 Gambaran Umum Kota Tanjungbalai dan Sejarah Singkat Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai .....	62
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai .....	70
4.1.3 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai.....	73
4.2 Pembahasan .....	75
4.2.1 Peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) dalam Pengurusan	

	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai Bentuk dari pelayanan publik selama periode 2015 – 2016.....	75
4.2.2	Faktor-faktor Yang Menjadi Hambatan Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) selama periode 2015 – 2016.....	101
4.2.3	Langkah - Langkah Kebijakan Yang Dilakukan oleh DTKDP Kota Tanjungbalai Untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan .....	106
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	114
5.2	Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	116
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	120-124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	51
Gambar 4.1 Peta Batas Administrasi Kota Tanjungbalai .....	62
Gambar 4.2 Bagan Organisasi Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Kota Tanjungbalai .....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bangunan Bermasalah Januari 2015 - Desember 2016 .....	4
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Tanjungbalai .....	64
Tabel 4.2 Daftar Informan Tambahan / Konsumen .....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Kepada Informan .....	117
Lampiran 2	Waktu Penelitian .....	121



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai negara yang sedang berkembang dan juga merupakan salah satu negara yang memiliki wilayah yang luas, Indonesia memiliki tingkat pembangunan yang cukup tinggi. Dalam kehidupan saat ini berbagai pembangunan yang dapat menunjang aktivitas kehidupan manusia khususnya bangunan gedung seperti bangunan fasilitas pendidikan, bangunan fasilitas kesehatan, perumahan dan fasilitas lainnya merupakan tuntutan yang harus dipenuhi. Dengan adanya pembangunan-pembangunan gedung seperti yang dijelaskan diatas akan memberikan dampak positif yang kemudian diharapkan mampu membawa kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung disebutkan Pembangunan Nasional adalah untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada hakekatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia yang menekankan pada keseimbangan pembangunan, kemakmuran lahiriah dan kepuasan batiniah, dalam suatu masyarakat Indonesia yang maju dan berkeadilan sosial berdasarkan Pancasila. Bangunan gedung sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan watak perwujudan produktivitas, dan jati diri manusia. Oleh karena itu, penyelenggaraan bangunan gedung perlu diatur dan di bina demi kelangsungan dan peningkatan kehidupan serta

penghidupan masyarakat, sekaligus untuk mewujudkan bangunan gedung yang fungsional, andal, berjati diri serta seimbang, serasi dan selaras dengan lingkungannya. Agar dalam pelaksanaan pembangunan tersebut tidak menimbulkan masalah atau hambatan perlu adanya rencana tata ruang yang baik dan sarana perangkat perizinan yang memadai.

Pengaturan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tanjungbalai diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 15 Tahun 2001 tentang Izin Mendirikan Bangunan, Keputusan Walikota Tanjungbalai No. 62 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Izin Mendirikan Bangunan dan Keputusan Walikota Tanjungbalai No. 3 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTDKP) Kota Tanjungbalai. Di samping itu IMB merupakan salah satu objek retribusi Kota Tanjungbalai yang berarti sumber pendapatan daerah. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan tata kota yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Pemerintah kota Tanjungbalai, dalam hal ini Dinas Tata Kota dan Pertamanan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 23 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, memiliki peran

melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang Tata Kota dan Pertamanan, antara lain menyusun, mengembangkan dan mengendalikan rencana Tata Ruang Kota, pengurus perizinan dan pembinaan terhadap pembangunan fisik kota yang sehat dan terarah sesuai dengan rencana Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai memiliki peran yang besar di dalam proses pembangunan, setiap pembangunan yang terjadi sesuai dengan keadaan lingkungan Kota Tanjungbalai dan rencana tata ruang yang telah disusun sebelumnya.

Keberadaan Kota Tanjungbalai sebagai salah satu kota yang sedang berkembang di Provinsi Sumatera Utara, kondisi ini membuat pembangunan fisik Kota Tanjungbalai mengalami perkembangan yang pesat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi. Pembangunan pertokoan maupun perumahan penduduk berkembang dengan cepat. Setiap pendirian bangunan baik bangunan untuk dunia usaha maupun pendirian rumah penduduk harus memiliki izin mendirikan bangunan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tanjungbalai.

Berdasarkan data akurat yang diperoleh dari tahun 2015 – 2016 dari Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai masih terdapat banyak masalah yang terjadi dalam penegakan Perda tersebut. Mulai dari adanya pelanggaran kesepakatan peraturan izin pendirian bangunan oleh aparatur yang bertugas, pelayanan yang sangat lambat oleh aparat sampai tidak adanya ketepatan dalam penyelesaian pengurusan. Wawancara langsung dengan konsumen diperoleh data negatif yakni waktu pengurusan yang seharusnya diberikan waktu 3-4 minggu, namun yang terjadi sampai tiga bulan lamanya. Konsumen tersebut menyatakan

jika ingin pengurusan cepat selesai, maka masyarakat harus mengeluarkan biaya yang lebih. Maka terjadilah apa yang disebut sebagai pungutan liar. Ditambah lagi sanksi yang dikenakan belum maksimal diterapkan. Bahkan tak jarang juga sebagian masyarakat yang mendirikan, menambah atau mengurangi suatu bangunan tanpa mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan alasan yang bermacam-macam seperti tingginya biaya pengurusan, prosedur yang berbelit-belit dan sebagainya. Data jumlah bangunan bermasalah di Kota Tanjungbalai dari tahun 2015 s.d 2016 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1 : Bangunan Bermasalah Januari 2015 – Desember 2016**

No	Permasalahan	Jumlah unit 2015 s.d 2016
1	Bangunan bermasalah	205
	- Tanpa SIMB	170
	- Menyimpang dari SIMB	35
2	Bangunan yang ditindak	88
	- Tanpa SIMB	60
	- Menyimpang dari SIMB	22
3	Bangunan yang ditindak langsung dilapangan tanpa perintah Stop (pemberitahuan)	32
	- Tanpa SIMB	21
	- Meyimpang dari SIMB	11

*Sumber data : Kasi Penindakan Sub Dinas Pengawasan Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Tanjungbalai*

Pelayanan dianggap berkualitas apabila tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat yang di layani. Kadir (2016) memaparkan, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Suatu pelayanandikatakan berkualitas apabila di dalam pelayanan itu terdapat kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat diatas, Moenir (2001)

menyampaikan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang bebas dari kerusakan yang pada akhirnya dapat memuaskan penerima pelayanan.

Berdasarkan uraian, data, dan masalah-masalah diatas penulis mencoba meneliti bagaimana prosedur penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), bagaimanakah peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) dalam pengurusan IMB, kendala-kendata yang dihadapi oleh DTKDP dalam pengurusan IMB tersebut dan upaya-upaya apa yang dilakukan oleh DTKDP dan Pemerintah Kota Tanjungbalai dalam peningkatan pelayanan publik tersebut. Sehingga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Pemerintah Kota Tanjungbalai dalam meningkatkan pelayanan publik untuk masa-masa yang akan datang dalam rangka perwujudan tata pemerintahan yang baik.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Agar penelitian ini membawa hasil yang diinginkan sesuai dengan arah penelitian, maka perlu disebutkan perumusan masalahnya melalui interpretasi fakta yang ada. Setiap penelitian dimulai dengan perumusan masalah, yaitu yang memberikan berbagai gambaran bahwa ada sesuatu yang perlu diselesaikan atau dipecahkan dalam arti dicari jawabannya. (Hadari Nawawi : 1990)

Di dalam penelitian ini peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Kota Tanjungbalai dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai bentuk dari pelayanan publik selama periode 2015 – 2016 ?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi hambatan dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) selama periode 2015 – 2016 ?
3. Langkah-langkah kebijakan apa yang dilakukan oleh DTKDP Kota Tanjungbalai untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Kota Tanjungbalai dalam hal pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai bentuk dari pelayanan publik selama periode 2015 - 2016.
2. Menjelaskan Faktor-faktor apakah yang menjadi hambatan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) selama periode 2015 - 2016.
3. Mengetahui langkah-langkah kebijakan apa yang dilakukan oleh DTKDP Kota Tanjungbalai untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

### 1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

a. Secara teoritis

Sebagai bahan informasi tentang data empiris mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum pada umumnya dan aspek Hukum Administrasi publik pada khususnya dan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber literasi ataupun memperkaya referensi literatur dalam dunia kepustakaan tentang kajian mengenai Peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai dalam proses pemberian surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

b. Secara praktis

Sebagai pedoman dan masukan bagi pemerintah Kota Tanjungbalai dalam mengamalkan keputusan di jajaran Pemerintah Kota Tanjungbalai terutama dari aspek pengawasan Pendirian Bangunan.

### 1.5 Keaslian Penulisan

Penulisan tesis ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Sepanjang yang telah ditelusuri dari perpustakaan dan lingkungan Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara (USU) dan Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan (UNIMED) serta sepengetahuan dari peneliti, tesis yang berjudul “Peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tanjungbalai” belum pernah ditulis

sebagai tesis, dan tesis ini asli serta bukan plagiat ataupun diambil dari tesis orang lain. Semua ini merupakan implikasi etis dari sebuah proses penemuan kebenaran ilmiah. Sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah. Apabila ada tesis yang sama, maka akan dipertanggungjawabkan sepenuhnya oleh peneliti.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Peranan

Definisi peran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang memiliki kedudukan di masyarakat. Peranan meliputi norma – norma yang dihubungkan dengan posisi/tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dapat juga dikatakan seperti sebuah seni karena merupakan sebuah kemampuan dan kemahiran seseorang untuk mewujudkan cipta, rasa dan karsa yang dimilikinya yang bersangkutan dengan tugas dan fungsinya dalam menjalankan peran sebagai seniman (Kencana, 2009).

Sejalan dengan pengertian diatas peranan menurut Grass, Mason dan MC Eachern yang dikutip dalam buku pokok – pokokpikiran dalam sosiologi karangan David Bery (1995) mendefinisikan peran sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok yang menempati kedudukan sosial tertentu.

Sedangkan Soekanto (2002) menyatakan bahwa peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Dari beberapa pengertian diatas, disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Berdasarkan

hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan lembaga pemerintahan, peran tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga pemerintahan.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*).

Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir yang dikutip dari (Harbani Pasolong, 2016). Harbani Pasolong (2016) menjelaskan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan (2004) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara

ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler dalam (Sampara Lukman, 2000) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2000) menjelaskan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam (Ratminto, 2005) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.2.1 Jenis – Jenis Pelayanan**

Menurut Ahmad Batinggi (1998) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan di ' ' ' ' petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat ( HUM .. .. ) layanan Informasi, dan bidang – bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

### 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
  - b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
  - c. Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baikpetugas maupun pihak yang memerlukan;
  - d. Menuntun orang ke arah yang tepat
3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas – petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari – sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadian antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Dari ketiga jenis pelayanan diatas tidak dapat dipisahkan dengan hubungan masyarakat atau publik, karena pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001) berarti umum, orang banyak, ramai. Selanjutnya pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu

sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005).

Menurut Batinggi (1998) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam (Harbani, 2007) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung Kurniawan dalam (Harbani Pasolong, 2007), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam (Handayani, 1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

#### 1. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP),

Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan lain sebagainya.

## 2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

## 3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### 2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan Sinambela (2010) menyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*).

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan

pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut *the American Society of Quality Control* (Purnama N, 2006), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam (Sampara Lukman, 2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam (Harbani Pasolong, 2007) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Triguno (1997) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam (Harbani, 2007) , “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk. Waykot dalam (Purnama N, 2006), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman et al. dalam (Purnama N, 2006), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2002), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna

ditandai dengan tidak adanya calo-calo. Sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam (Ahmad Ainur Rohman, 2010), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya.

Keputusan – keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007)

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Kasmir (Harbani Pasolong, 2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar

yang ditentukan. Sementara itu Gerson menyatakan dalam (Harbani Pasolong, 2007) bahwa pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani, 2007).

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama N, 2006).

Sedangkan Zeithalm dalam (Rakhmat, 2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative*

*Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithalm (1996) mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2016) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan (Sinambela, 2010). Hal ini dapat dilihat tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang bertanggung jawab dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Gaspersz (1997), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut:

### 1. Kepastian waktu pelayanan

Ketetapan waktu yang di tentukan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan atau garansi ,dan menanggapi keluhan.

### 2. Akurasi pelayanan

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

### 3. Kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

### 4. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

### 5. Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

### 6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

## 7. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan/kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk.

## 8. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

## 9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk-petunjuk.

## 10. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

Sedangkan menurut Gonroos dalam (Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu :

1. *Professionalism and skill*, kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumbangan fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitude and behavioral*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.





## 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, kecapaian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.2.3 Faktor – faktor Pendukung Pelayanan

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2001) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah :

#### 1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

#### 2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu

aturan demikian besar dalam hidupmasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dandiaawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yangberwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerjatersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsungatau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifatkemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbanganharus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akandikenai aturan itu.

### 3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi padaumunya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karenasasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yangmempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasiyang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunanorganisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanismekerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

### 4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atastenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain ataubadan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalamjangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapatmemenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

### 5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

#### 6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam Tjiptono (2007) menyatakan ada lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu :

### 1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen.

Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik. Sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umumnya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antar pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen.

Contohnya, pimpinan rumah sakit mengira pasien menghendaki makanan yang lezat, padahal sebenarnya pasien lebih menganggap penting perawat yang tanggap dan cekatan.

### 2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi, antaralain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standarisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas.

Contohnya, pimpinan rumah sakit memberikan instruksi kepada perawat agar memberikan pelayanan dengan cepat tetapi tidak menentukan standar

waktu yang spesifik dan konkrit mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan (1 jam atau 2 jam, dan seterusnya).

### 3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada karyawan. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan penyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen pengguna jasa hadir ditempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya, karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan (*overload*), ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen pengguna jasa.

### 4. Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa.

Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperbesar gap ini.

Contoh: di dalam brosur dinyatakan tersedia kamar hotel yang mewah, bersih, dan rapi, tetapi kenyataannya kamar tidak bersih dan rapi. Kesenjangan ini

terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komunikasi antara penyedia dengan pembeli jasa serta adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima.

Gap ini timbul akibat adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa. Bila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian konsumen pengguna jasa, ini mencerminkan bahwa para konsumen pengguna jasa tersebut beradapada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja/prestasi perusahaan. Sebagai contoh, dokter merasa perlu sering mengunjungi pasiennya karena perlu memperhatikan pasien dengan baik, tetapi pasien wanita (muda dan cantik) mungkin mempunyai persepsi bahwa dokter sedang menaksirnya.

Untuk menangani kelima gap yang terjadi ini, selanjutnya Parasuraman, Berry, dan Zeithaml dalam (Harbani Pasolong, 2007), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.

5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **2.3 Izin Mendirikan Bangunan**

### **2.3.1 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan**

Izin Mendirikan Bangunan adalah izin untuk mendirikan, memperbaiki, mengubah atau merenovasi bangunan yang dikeluarkan oleh walikota atau pejabat yang berwenang. Berlaku selama bangunan tersebut berdiri dan tidak terjadi perubahan bentuk atau fungsi. Izin Mendirikan bangunan juga memberikan pengertian berupa izin yang diberikan oleh pemerintah kota kepada orang pribadi atau badan hukum untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksud agar desain, pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan rencana Tata Ruang yang berlaku, sesuai dengan Garis Sempadan Bangunan (GSB), sesuai Garis Sempadan Sungai (GSS), sesuai Koefisien Dasar Bangunan (KDB), sesuai Koefisien Luas Bangunan (KLB), sesuai dengan syarat-syarat keselamatan yang ditetapkan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Mendirikan bangunan adalah pekerjaan mengadakan bangunan sebagai atau seluruhnya termasuk pekerjaan menggali, menimbun, atau meretakkan tanah yang berhubungan dengan pekerjaan mengadakan bangunan. Selain itu, ada istilah retribusi izin mendirikan bangunan yaitu: pembayaran atas pemberian IMB termasuk mengubah atau membongkar bangunan oleh pemerintah kepada orang pribadi atau badan hukum. Dari keterangan diatas, kita dapat mengetahui beberapa hal:

1) Diberikan oleh Pemerintah Kota

IMB merupakan produk dari pemerintah dan lembaga yang berwenang untuk menerbitkannya. Tatkala lembaga lain yang berhak untuk menerbitkannya. Penerbitan oleh lembaga lain dianggap *illegal* atau tidak sah.

2) Kepada orang pribadi atau badan hukum

IMB dapat diberikan kepada seseorang saja atau kepada badan hukum seperti perusahaan atau organisasi. Untuk mendirikan bangunan yang dimaksud. Jadi, kita mendapatkan IMB agar kita bisa secara *legal* memulai kegiatan perumahan.

Hal diatas menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan bertujuan agar segala desain, pelaksanaan pembangunan, dan bangunan sesuai dengan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. (Ketentuan yang berlaku tepatnya di setiap pemerintah daerah, meskipun aturan-aturan ini relatif sama disetiap daerah yang ada di Indonesia). Hal ini, sangat penting untuk alasan keamanan dan keselamatan.

Aturan-aturan tadi dikeluarkan dengan melihat beberapa hal seperti:

- a) Garis Sempadan Bangunan (GSB), adalah batas halaman terdepan atau batas pemetaan atau batas penguasaan jalan.
- b) Garis Sempadan Sungai (GSS), adalah garis batas luar pengamanan sungai.
- c) Koefisien Dasar Bangunan (KDB) dan Koefisien Luas Bangunan (KLB).

Sebelum memulai mendirikan bangunan rumah sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. Ternyata baru dibangun, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, dan memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Izin Mendirikan Bangunan sendiri dikeluarkan oleh pemerintah kota setempat.

Dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan diperlukan pengetahuan akan peraturan-peraturannya sehingga dalam mengajukan Izin Mendirikan Bangunan, Informasi mengenai peraturan tersebut sudah didapatkan sebelum pembuatan gambar kerja arsitektur.

### 2.3.2 Tujuan dan Maksud IMB

Pemberian Izin Mendirikan Bangunan adalah untuk:

#### 1) Pembinaan

Pembangunan sebuah bangunan memerlukan pembinaan. IMB dimaksudkan agar lembaga yang berwenang dapat membina orang atau badan yang bermaksud membangun agar dapat mendirikan dengan benar dan menghasilkan bangunan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

## 2) Pengaturan

Bangunan-bangunan perlu diatur. Pengaturan bertujuan agar menghasilkan sesuatu yang teratur. Pembangunan perlu memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku. Jarak dari jalan ke bangunan. Luas ruang terbuka, dan lain-lain perlu diatur. Tanpa pengaturan, bangunan-bangunan akan semakin semrawut dan tidak memperhatikan kaidah-kaidah yang berlaku.

## 3) Pengendalian

Pembangunan perlu dikendalikan. Tanpa pengendalian, bangunan bisa muncul dimana-mana seperti jamur tanpa memperhatikan peraturan yang berlaku. Lahan yang dimaksudkan menjadi taman bisa saja diubah menjadi rumah tanpa pengendalian. Selain itu, laju pembangunan perlu diperhatikan. Pembangunan yang berkembang pesat juga bisa membawa dampak buruk bagi lingkungan.

## 4) Pengawasan atas kegiatan mendirikan bangunan oleh orang pribadi atau badan hukum.

Izin Mendirikan Bangunan juga dimaksudkan agar segala kegiatan pembangunan sudah disetujui oleh lembaga yang berwenang dan mematuhi semua peraturan yang berlaku. Jadi, rencana pembangunan perlu disetujui terlebih dahulu sebelum bisa diwujudkan.

Tujuan Pemberian IMB adalah untuk:

### a) Melindungi kepentingan umum

Izin mendirikan bangunan bertujuan melindungi kepentingan umum kegiatan pembangunan yang bisa merusak lingkungan bisa saja ditolak.

Terjaganya lingkungan juga merupakan kepentingan umum. Kantor tak bisa begitu saja dibangun diatas lahan hijau. Tak boleh ada rumah yang dibangun di pinggir sungai. Semua itu terjadi karena pembangunan yang dimaksud bertentangan dengan kepentingan umum masyarakat.

b) Memberi kewenangan kepada pemerintah kota untuk memungut retribusi sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Segala bentuk pembangunan yang sudah mendapat IMB juga menyumbang pendapatan daerah. Semakin besar pembangunan berarti daerah itu juga akan mendapatkan pemasukkan yang berarti. Selain itu tujuan diperlukannya IMB adalah juga untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya.

### **2.3.3 Persyaratan IMB**

Permohonan IMB ditujukan kepada Walikota Kota Tanjungbalai melalui Kepala Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai dengan mengisi formulir yang telah disediakan dan dengan melengkapi persyaratan:

1) Persyaratan administrasi

a) Pengisian formulir surat permohonan IMB

b) Fotokopi KTP yang masih berlaku

c) Fotokopi SPPT dan Pelunasan Pajak Bumi Bangunan tahun terakhir

d) Fotokopi hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.

- e) Fotokopy setifikat yang dilegalisir oleh Badan Pertahanan Nasional ataupun notaris
  - f) Fotokopy akta jual beli notaris/camat, akta yang dikeluarkan oleh camat di legalisir oleh camat.
  - (1) Asli surat tidak silang sengketa yang dikeluarkan oleh lurah dan diketahui oleh camat setempat; bagi surat tanah yang bukan sertifikat dan SK camat
  - (2) Asli rekomendasi dari bank bagi tanah yang sedang diagunkan.
  - g) Rekomendasi dari instansi terkait untuk pembangunan tempat ibadah, tempat persemayaman mayat, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), dan pendidikan
  - h) Asli surat kuasa, akta perusahaan, surat keputusan instansi, bagi pemohon yang bukan pemilik tanah
  - i) Keterangan Situasi Bangunan (KSB)
- 2) Persyaratan teknis
- a) Gambar rencana bangunan
  - b) Denah/*site plan*
  - c) Tampak (depan dan samping)
  - d) Potongan (memanjang dan melintang)
  - e) Gambar konstruksi (pondasi, sloop, kolom, balok, lantai, tangga, rencana atap/kap, kecuali untuk bangunan rumah tempat tinggal 1 (satu) lantai.

- f) Sumur peresapan, *septic tank*, dan bak kontrol
- g) Untuk bangunan pagar (denah, tampak potongan dan situasi)
- 3) Perhitungan Konstruksi yang dibuat oleh konsultan dan ditandatangani oleh perencana, bagi bangunan dengan:
- a) Bentangan balok lebih dari 6 (enam) meter.
- b) Ketinggian 2 (dua) lantai atau lebih bagi bangunan yang digunakan untuk kepentingan umum.
- c) Ketinggian bangunan lebih dari 3 (tiga) lantai
- d) Konstruksi baja atau kayu yang bentangnya lebih dari 12 meter
- e) Konstruksi baja atau kayu yang ketinggian tiangnya lebih dari 6 (enam) meter per lantai.
- 4) Perhitungan Rencana Anggaran Biaya (RAB) untuk bangunan *tower*/menara, tanki, gapura/tugu dan ceobong asap, serta renovasi bangunan.
- 5) Keterangan situasi bangunan sebagai salah satu syarat dalam mengurus IMB, berguna untuk mengetahui tata letak bangunan pada suatu persil sesuai dengan rencana kotayang memuat bentuk dan ukuran persil, alamat persil, jalan dan rencana jalan, peruntukan tanah, jenis bangunan, letak bangunan, garis-garis sempadan, tinggi dan jumlah lantai, arah mata angin dan skala gambar, yang permohonannya dilengkapi persyaratan sebagai berikut.
- a) Gambar rencana arsitektur 2 rangkap
- b) Fotokopy surat tanah dan dilengkapi surat keterangan tidak ada sengketa

- c) Fotokopy KTP pemohon
- d) Mengisi formulir yang telah disediakan oleh dinas terkait.

### **2.3.4 Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan**

Dasar hukum Izin Mendirikan Bangunan Kota Tanjungbalai bersumber dari Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 15 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Keputusan Walikota Tanjungbalai No.3 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Retibusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Keputusan Walikota Kota Tanjungbalai No. 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penertiban/Pembongkaran Bangunan Yang Tidak Memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB), Bertentangan, Menyimpang dan atau Tidak Sesuai Penggunaan, dan Keputusan Walikota Tanjungbalai No. 62 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Izin Mendirikan Bangunan.

Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasarkan oleh bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah, Sehingga dengan adanya sertifikat IMB akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat.

Oleh sebab itu dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya IMB, pemerintah harus menetapkan standar pelayanan yang optimal antara lain aparatur pemerintah harus dapat meningkatkan pengetahuan dan profesionalitas, guna mengubah citra aparatur yang sebelumnya di pandang lamban menjadi efisien dan efektif sesuai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan desentralisasi fiskal adalah pemberian sumber-sumber penerimaan bagi daerah yang dapat digali dan digunakan sendiri sesuai dengan potensinya masing-masing. Sumber-sumber penerimaan tersebut dapat berupa pajak atau retribusi. Sesuai dengan amanat UUD 1945, setiap pungutan yang membebani masyarakat baik berupa retribusi harus diatur dengan undang-undang.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan izin yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Tanjungbalai melalui Dinas Tata Kota dan Pertamanan kepada perorangan atau badan hukum yang akan melaksanakan pembangunan suatu bangunan. Dalam hal perorangan atau badan hukum akan melakukan kegiatan pengujian terhadap kelayakan tanah di lokasi rencana pembangunan bangunan, maka orang atau badan hukum tersebut wajib memiliki izin yang ditetapkan oleh Walikota atau pejabat yang ditunjuk. Setelah IMB diperoleh, maka barulah pembangunan dapat dilaksanakan.

Pelaksanaan dari pembangunan juga harus sesuai dengan fungsi bangunan dan rencana teknis yang tercantum sebelumnya dalam IMB yang diajukan. Pada dasarnya, IMB diterbitkan berdasarkan rencana teknis yang direkomendasikan oleh dinas terkait. Apabila pemegang IMB dalam tengang waktu enam bulan sejak diterbitkannya IMB tidak melaksanakan pembangunan, maka IMB dinyatakan tidak berlaku, kecuali pemegang izin mengajukan perpanjangan izin sebelum tenggang waktu berakhir. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berjangka dapat diberikan kepada pemohon yang memiliki kriteria :

1. Rencana pendirian bangunannya termasuk dalam rencana perluasan atau pelebaran jalan yang telah direncanakan;
2. Mendirikan bangunan yang bersifat sementara;
3. Bangunannya berada pada lahan milik sendiri namun melanggar garis sempadan bangunan.

Pengaturan mengenai IMB diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung diatur tentang asas, tujuan dan lingkup dari bangunan gedung, fungsi bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung yaitu syarat administratif dan syarat teknis, peranan masyarakat, pembinaan terhadap bangunan gedung dan sanksi yang terdiri atas sanksi administratif dan sanksi denda.

Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung mengatur secara lebih rinci mengenai bangunan gedung. Diantaranya persyaratan administratif bangunan gedung yang meliputi:

1. Status hak atas tanah yaitu setiap bangunan gedung harus didirikan pada status tanah yang memiliki kepemilikan jelas, baik milik sendiri maupun pihak lain. Dalam hal tanah milik pihak lain, bangunan gedung hanya dapat didirikan dengan izin pemanfaatan tanah dari pemegang hak atas tanah atau pemilik tanah dalam bentuk perjanjian tertulis antara pemegang hak atas tanah atau pemilik tanah dengan pemilik bangunan gedung.

Perjanjian tertulis tersebut harus memuat hak dan kewajiban para pihak, luas, letak dan batas-batas tanah serta fungsi bangunan gedung dan jangka waktu pemanfaatan tanah.

2. Status kepemilikan gedung yang dibuktikan dengan surat bukti kepemilikan bangunan gedung yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah, kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah berdasarkan hasil kegiatan pendataan bangunan gedung. Kepemilikan gedung ini dapat dialihkan kepada pihak lain, namun apabila pemilik bangunan gedung bukan merupakan pemilik tanah, pengalihan hak harus mendapat persetujuan dari pemilik tanah

Dalam Lampiran Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung, diatur mengenai prinsip penerbitan IMB gedung, yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima yaitu proses pemeriksaan (pencatatan dan penelitian) termasuk pengkajian, penilaian/evaluasi, persetujuan dan pengesahan dokumen rencana teknis berupa penerbitan IMB dilakukan dengan:

1. Prosedur yang jelas sesuai dengan proses dan kelengkapan yang diperlukan berdasarkan tingkat kompleksitas pelayanan teknis.
2. Waktu proses yang singkat berdasarkan penggolongan sesuai dengan kompleksitas prosedur penerbitan IMB.
3. Transparansi dalam pelayanan dan informasi termasuk penghitungan/penetapan besarnya retribusi IMB yang dilakukan secara objektif, proporsional dan transparan.

4. Keterjangkauan yaitu besarnya retribusi IMB sesuai dengan lingkup dan jenis bangunan gedung serta tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.

Prosedur untuk memperoleh IMB tersebut, setiap orang atau badan yang berencana untuk membangun bangun-bangunan dapat meminta petunjuk kepada Dinas Tata Kota dan Pertamanan. Petunjuk yang dimintakan dari Dinas Tata Kota dan Pertamanan mengenai rencana membangun bangun-bangunan berupa:

1. jenis dan peruntukan bangun-bangunan;
2. luas lantai bangunan diatas/dibawah tanah;
3. jumlah lantai/lapis bangunan diatas/dibawah permukaan tanah;
4. garis sempadan yang ditetapkan;
5. luas ruangan terbuka;
6. koefisien lantai bangunan;
7. koefisien dasar bangunan;
8. ketinggian bangun-bangunan;
9. jarak bebas bangun-bangunan;
10. spesifikasi perwujudan bangun-bangunan (arsitektural, struktural, mekanikal elektrik);
11. persyaratan perencanaan, pelaksanaan dan pengawas bangun-bangunan
12. rencana induk/rencana bagian wilayah/rencana terinci kota dan tata letak persil.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan untuk merumuskan 3 (tiga) permasalahan, yaitu :

1. Untuk mengetahui peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Kota Tanjungbalai dalam hal pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai bentuk dari pelayanan publik selama periode 2015 - 2016.
2. Menjelaskan Faktor-faktor apakah yang menjadi hambatan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) selama periode 2015 - 2016.
3. Mengetahui langkah-langkah kebijakan apa yang dilakukan oleh DTKDP Kota Tanjungbalai untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Berdasarkan tujuan di atas DTKDP Kota Tanjungbalai diharapkan dapat memberikan pelayanan perizinan yang baik dan berkualitas dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Peningkatan kegiatan DTKDP Kota Tanjungbalai dalam memberikan layanan IMB harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar akan memberi dampak yang tinggi seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan IMB yang diberikan oleh DTKDP, memang tidak bisa dihindari bahwa tolokukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan IMB di sebut baik dapat dilihat dari beberapa Prinsip sebagai patokan, dimana kualitas itu dapat dilihat sejauh mana pelayanan publik tersebut dapat di terima oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan 9 (sembilan) operasional variable yang merupakan gambaran adanya kualitas pelayanan publik, terdiri atas sepuluh prinsip, yaitu Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Kepastian waktu, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sumber Daya, Kemudahan Akses, Kedisiplinan dan Kenyamanan. (Gasperz, 1997) dan Ridwan (2010). Selain itu, peneliti juga menelaah kesembilan prinsip pelayanan tersebut berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2010), dan Harbani (2007). Masing-masing prinsip yang ada diatas dapat di bagi kedalam beberapa poin yang dapat memperkuat setiap ciri-ciri yang ada sehingga kualitas pelayanan dapat di lihat dan di tinjau secara akurat.

**Pertama**, Kesederhanaan Prosedur pelayanan yang meliputi kemudahan dalam hal pelayanan pembuatan IMB di DTKDP Kota Tanjungbalai dan teknis pelaksanaan yang tidak berbelit-belit.

**Kedua**, Kejelasan adalah keterbukaan mengenai pelayanan yang akan di dapatkan oleh para pengguna layanan, yang terbagi kedalam beberapa kriteria yaitu: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaiankeluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

**Ketiga**, Kepastian waktu, adalah jaminan Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus dimiliki yaitu, kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

**Keempat**, Keamanan Proses dan produk pelayanan publik adalah jaminan kepada pengguna layanan agar memperoleh pelayanan IMB yang baik, dengan kriteria: memberikan rasa aman, kepastian hukum, Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

**Kelima**, Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam proses pelayanan publik pembuatan IMB di Kota Tanjungbalai yang kriterianya: penyelenggaraan pelayanan, penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

**Keenam**, Kelengkapan sumber daya, sarana dan prasarana Tersedianya fasilitas yang dimiliki oleh aparaturnya dan kantor DTKDP guna membantu dan mendukung kualitas pelayanan pembuatan IMB Kota Tanjungbalai, yang terbagi kedalam beberapa kriteria: sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya, sarana teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung pembuatan IMB di DTKDP Kota Tanjungbalai.

**Ketujuh**, Kemudahan akses pelayanan yang terkait dengan: akses Tempat dan lokasi, sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

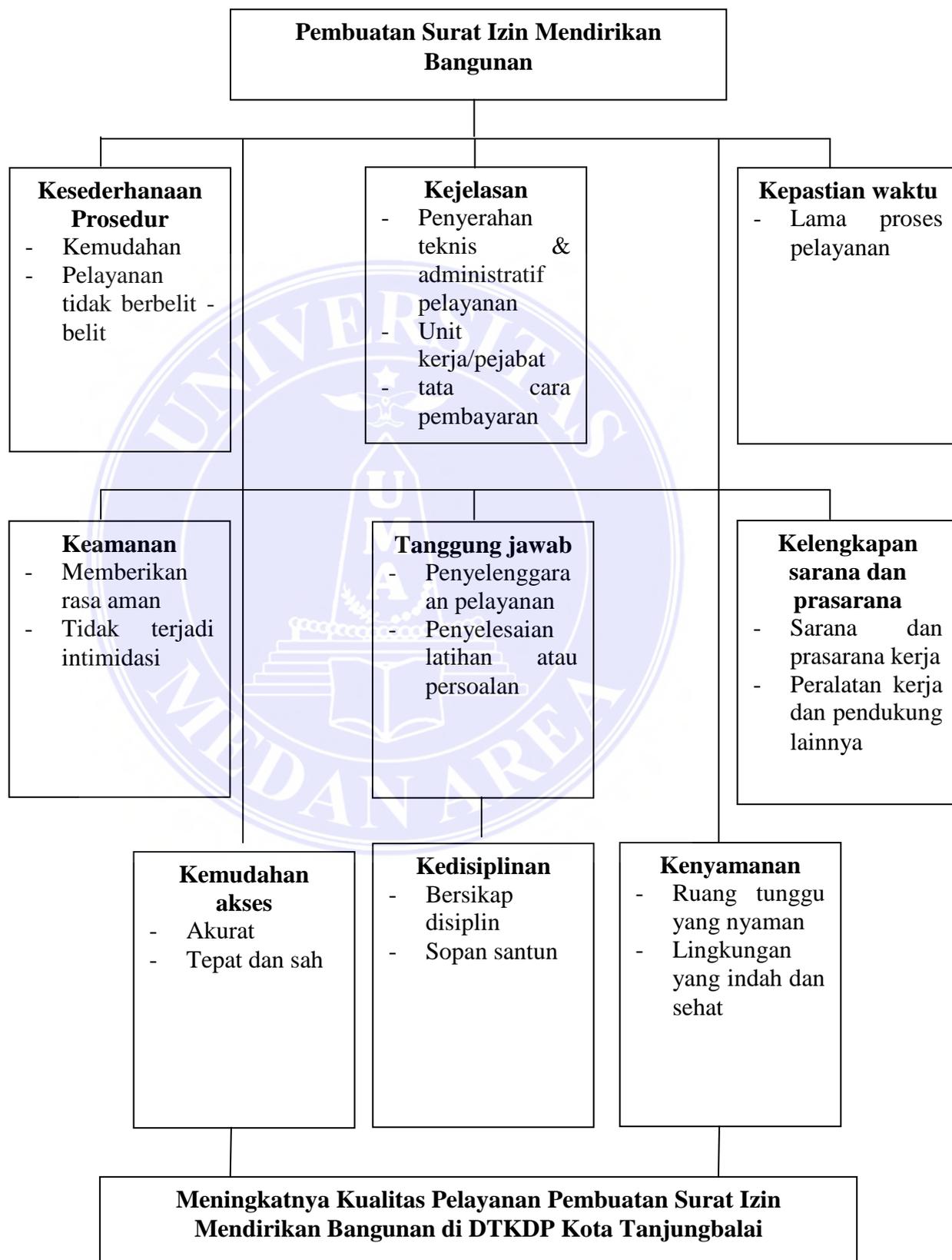
**Kedelapan**, Kedisiplinan adalah sikap dari Pemberi pelayanan agar pengguna layanan dapat di layani sesuai dengan aturan serta norma yang berlaku dengan kriteria: bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

**Kesembilan,** Kenyamanan Lingkungan pelayanan adalah keadaan lingkungan disekitar DTKDP Kota Tanjungbalai yang rapi dan tertib, guna memberi rasa nyaman dan juga baik, yang diantaranya adalah: disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi; lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk kualitas pelayanan publik yang baik dapat di capai dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik yang disajikan di atas dan akan sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan, baik bidang pelayanan pemerintahan dalam hal pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanahan berkaitan dengan pengadaan IMB, sehingga dapat meningkatnya kualitas pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan di DTKDP Kota Tanjungbalai.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti menggambarkan model kerangka pemikiran, dalam gambaran model kerangka pemikiran menjelaskan bahwa kinerja dari seorang aparatur terikat oleh sebuah kewajiban yang pada akhirnya mempengaruhi bentuk pelayan yang di berikan terhadap masyarakat umum, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada yang gambarannya dapat dilihat dari model kerangka pemikiran berikut dibawah ini:

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran



Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai peranan dan fungsi Dinas Tata Kota dan Pertamanan dalam hal pelayanan publik yakni pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Namun peneliti mencoba meneliti ditempat (*field*) yang berbeda, yakni Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai.

Suria Ningsih, SH, M.Hum dan Erna Herlinda, SH, M.Hum (2013) dalam tesisnya berjudul “*Beberapa Masalah Dalam Pelaksanaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*” memaparkan hasil kajian berupa masalah internal yang dihadapi oleh Dinas Tata Kota Medan antara lain kurangnya sosialisasi, kurang terpadunya perangkat pemerintah daerah, sanksi hukum yang kurang tegas, keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki. Dan sarana prasarana yang masih belum memadai. Sedangkan masalah eksternal yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian itu antara lain kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB, terbatasnya sumber daya anggaran juga, adanya penunggakan yang dilakukan oleh pihak tertentu dalam pelaksanaan pembayaran retribusi IMB, kondisi sosial, ekonomi dan politik dan masih adanya pemohon yang belum siap untuk membayar retribusi IMB-nya tersebut.

Sejalan dengan penelitian diatas, Andika Raja Putra Sitorus (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan*” menyimpulkan

bahwa efektifitas pelayanan pemberian IMB di DTRTB di kota Medan belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari segi waktu penyelesaian dimana masyarakat menunggu lebih dari 3 minggu. Selain itu sarana dan prasarana yang dimiliki belumlah memadai, dan masih terbatasnya jumlah pegawai. Namun dalam proses penerbitan IMB berjalan secara efisien dilihat dari segi prosedur pengurusan tidak berbelit-belit dan tidak memerlukan waktu yang lama. karena masyarakat cukup hanya dengan mengisi surat permohonan dan melengkapi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis. Setelah itu masyarakat tinggal menunggu sertifikat izin mendirikan bangunan dikeluarkan oleh Dinas yang berwenang.

Menimbang dan memperhatikan banyaknya penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai masalah pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan penulis menjadi tertarik dan coba menelaah apakah terdapat persamaan kendala yang dihadapi di kota Tanjungbalai dalam hal pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan bagaimana kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) kota Tanjungbalai untuk mengatasi masalah tersebut. Sehingga penulis mencoba kembali merumuskan penelitian ini dengan judul *Peranan Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Kota Tanjungbalai dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan.*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlangsung dengan menggunakan paradigma fenomenologis karena bertujuan memahami fenomena-fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian. Pendekatan kualitatif menurut Moleong(2007) merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya yang berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya.

Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong : 2007) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hasil penelitian akan dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata dengan memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat terhadap objek yang akan diteliti.

Menurut Singarimbun (1994) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dimaksud untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, dimana penelitian mengembangkan konsep dan menghimpun konsep serta menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan hipotesa. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan menterjemahkan fakta aktual yang ada di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi Peranan Dinas

Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai dalam Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sehingga akan diketahui bagaimana proses pemberian izin mendirikan bangunan tersebut serta hambatan-hambatan yang mempengaruhi proses pemberian izin tersebut dan langkah-langkah apa saja yang ditempuh untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai, yang berlokasi di Jalan Gaharu, Kelurahan Sirantau, Kecamatan Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai, Provinsi Sumatera Utara.

### 3.3 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret s.d April 2018 berdasarkan data pada tahun 2015-2016 dan akan ditampilkan pada lampiran 2.

### 3.4 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, istilah yang digunakan untuk subjek penelitian adalah *Informant* dan *Key Informant*. Hal ini mengacu pada apa yang dituliskan oleh Idrus (2009) tentang karakteristik penelitian kualitatif. Idrus menjelaskan pada penelitian kualitatif sasaran penelitian berlaku disebut sebagai Subjek penelitian. Di mana istilah yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah *informant* dan *key informant*. Dalam menentukan *informant*, Asumsi yang di kedepankan adalah bahwa seorang informant adalah seseorang yang dianggap

paling tahu tentang dirinya dan tentang objek penelitian yang akan diteliti oleh si peneliti. Sehingga peneliti dapat menggali objek yang diteliti pada informannya (Idrus, 2009).

Oleh karenanya, pada penelitian ini, Informant dan key informan yang diwawancarai akan diambil secara *purposive* yaitu berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2010), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti mengunjungi lokasi yang diteliti.

1. Informan kunci, merupakan kelompok informan yang mengetahui informasi inti (persoalan pokok) dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah kelompok *stakeholder* atau pelaksana kebijakan izin mendirikan bangunan (IMB), antara lain; Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pengendalian dan Pemanfaatan Ruang dan Kepala Bidang Tata Bangunan dan Penertiban di Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Kota Tanjungbalai. Ketiga informan ini dipandang mewakili tim kordinasi pelaksana pekerjaan Umum, Perumahan dan Pengawasan Bangunan di Kota Tanjungbalai.
2. Informan Tambahan, merupakan kelompok informan yang sekedar mengetahui permasalahan yang diteliti, namun tidak terlibat secara langsung dalam pelaksana izin mendirikan dalam bangunan (IMB). Pada penelitian ini yang menjadi kelompok informan tambahan adalah anggota masyarakat

sebanyak 4 orang yang telah mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### 3.5. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, data yang diperoleh langsung dari sumbernya di lapangan, yaitu dengan melakukan observasi dan melakukan wawancara dengan narasumber yang berkompeten atau yang terkait langsung dengan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTDKP) Kota Tanjungbalai.
- b. Data sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat atau mendukung data primer berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur atau berita (artikel) dari media cetak ataupun media elektronik.

#### 2. Sumber Data

- a. Data primer diperoleh langsung dari informan selama penelitian yang kemudian dikuatkan dengan adanya penjelasan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan fenomena penelitian dan dianggap dapat lebih menjelaskan hasil penilaian responden penelitian diperoleh dari *key informan* melalui hasil wawancara dengan beberapa kepala seksi di Dinas

Tata Kota dan Pertamanan (DTDKP) Kota Tanjungbalai, dan pihak terlibat lainnya. Secara rinci sebagai berikut:

1. Ibu Ir. Harlianti Nasution, Kabid Pengendalian Pemanfaatan Ruang Kota
  2. Bapak Abdul Latif, Kasi Pemanfaatan Ruang
  3. Bapak Syafiul Bahri, Pengurus IMB Teluk Nibung
  4. Bapak Drs. Bambang Gulianto, Pengurus IMB Datuk Bandar
  5. Bapak Gotek, pengurus izin Tanjungbalai Selatan
  6. Bapak Edi Herman, pengamat bangunan
  7. Hj. Afifah, selaku konsumen
  8. Delon Purba, selaku konsumen
- b. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan studi pustaka, penelusuran situs internet, peraturan perundang-undangan dari berbagai sumber, makalah, yang mengatur segala hal yang berkaitan dengan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak yang dianggap berkompeten sesuai permasalahan penelitian.

## 1. Observasi

Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang paling lazim dipakai, observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran dan keterangannya lebih jelas dan banyak tentang masalah obyek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpul data harus sistematis, artinya observasi serta pencatatannya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti lain, selain itu hasil observasi harus memberi kemungkinan untuk menafsirkannya secara ilmiah (Nasution, 2002).

## 2. Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang bertujuan memperoleh informasi (Nasution, 2002). Sedangkan Mulyana (2002) mengatakan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur peneliti (pewawancara) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini ditempuh karena sejumlah informan yang representatif ditanyai dengan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang

penting (Moleong, 2001). Sedangkan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, menurut Mulyana (2002) bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

- b. Data sekunder dikumpulkan dengan penelusuran kepustakaan, membaca berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian ini serta browsing situs-situs di internet untuk mencari data-data yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **3.7 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional**

Perumusan definisi konsep dan definisi operasional merupakan salah satu tahap yang harus dilakukan dalam rangkaian penelitian kuantitatif. Definisi konsep merupakan rumusan yang diperoleh dari kajian teori yang kita lakukan pada bab Kerangka Teori. Sedangkan definisi operasional adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi khusus yang akan diteliti. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan (DTKDP) Dalam Upaya Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tanjungbalai”. Maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian ini adalah:

1. Peranan adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Sehingga yang dimaksud dengan peran tidak

berarti sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan merupakan tugas dan wewenang.

2. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Dinas Tata Kota dan Pertamanan adalah unsur Pelaksanaan Pemerintah Kota Tanjungbalai dalam bidang penataan kota yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretariat Daerah.
4. Izin Mendirikan Bangunan (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.

### 3.8 Teknik Analisa Data

Menurut Cresswell (1998), dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dan analisis data dilakukan dalam suatu proses yang simultan. Untuk itu menurut Schaltzman dan Straus, analisis data kualitatif dilakukan dengan jalan membuat klasifikasi terhadap benda-benda, orang-orang atau kejadian-kejadian, kepemilikan yang menjadi karakter.

Setelah pengumpulan data dilakukan, maka data tersebut dianalisa secara kualitatif yakni dengan mengadakan pengamatan data-data yang diperoleh dan

menghubungkan tiap-tiap data yang diperoleh tersebut dengan ketentuan-ketentuan maupun asas-asas hukum yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sehingga dengan logika deduktif, yaitu berpikir dari hal yang umum menuju hal yang lebih khusus, dengan menggunakan perangkat normatif, yakni interpretasi dan konstruksi hukum sehingga diharapkan dapat dihasilkan suatu kesimpulan yang bersifat umum terhadap permasalahan dan tujuan. Dalam menganalisis data berupa peraturan perundang-undangan maka akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Inventarisasi aturan hukum yang terkait dengan fakta hukum
- b. Klasifikasi aturan hukum dan buat sistematika pengaturannya
- c. Deskripsi konsistensi, kontradiksi pada aturan hukum.

Dalam proses ini akan dipergunakan asas hukum untuk menganalisis penyederhanaan prosedur pemberian izin mendirikan bangunan yang diinstruksikan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2016 ditinjau dari hukum administrasi negara. Selanjutnya akan diperhatikan sifat pengaturan (bersifat umum atau khusus) dalam aturan, bentuk hukum (*hierarchi*) dari aturan dan perundangan dan atau pengumuman (lama atau baru) dari aturan hukum.

Setelah data primer diperoleh, maka dilakukan pengeditan data, sehingga keakuratan data dapat diperiksa dan bila ada kesalahan dapat diperbaiki dengan jalan menjajaki kembali kesumber datanya. Langkah-langkah untuk menganalisis data menurut Miles dan Huberman (1992), yaitu:

### 1. Tahap Reduksi Data

Pada tahap ini peneliti memusatkan perhatian pada data lapangan yang telah dikumpulkan. Data lapangan tersebut selanjutnya dipilih untuk menentukan derajat relevansinya dengan maksud penelitian. Selanjutnya, data yang terpilih disederhanakan dengan mengklasifikasikan data atas dasar tema-tema, yaitu memadukan data yang tersebar, menelusuri tema untuk merekomendasikan data tambahan. Kemudian, peneliti melakukan abstraksi data kasar tersebut menjadi uraian singkat atau ringkasan.

### 2. Tahap Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti melakukan penyajian informasi melalui bentuk teks naratif terlebih dahulu. Kemudian, hasil teks naratif tersebut diringkas ke dalam bentuk bagan yang menggambarkan alur proses. Kemudian, peneliti menyajikan informasi hasil penelitian dalam bentuk bagan yang sudah disusun secara abstrak.

### 3. Tahap Kesimpulan (Verifikasi)

Pada tahap ini, peneliti selalu melakukan uji kebenaran dari setiap makna yang muncul dari data yang dilihat dari klarifikasi data. Disamping menyandarkan pada klarifikasi data, peneliti juga memfokuskan pada abstraksi data yang tertuang dalam bagan. Setiap data yang menunjang komponen bagan, diklarifikasikan kembali, baik dengan informan di lapangan maupun melalui berbagai diskusi dengan sejawat. Apabila hasil klarifikasi memperkuat kesimpulan berdasarkan atas data yang ada, maka pengumpulan data untuk komponen tersebut siap dihentikan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Bery, David. 1995. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, John W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: SAGE Publications
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, Sarwono. 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kadir, Abdul. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan: CV. Dharma Persada Dharmasraya.
- Kencana, 2009. *Peranan Psikologi*.  
<http://didisuryadi94.blogspot.co.id/2016/08/> diakses pada tanggal 28 November 2017 pukul 17.25 WIB.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

- Moleong, Lexy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedi. 2002. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2002. *Metode Ressearch: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1990. *Metedologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press.
- Ningsih, Suria SH, M.Hum dan Herlinda, Erna, SH, M.Hum. 2013. *Beberapa Masalah Dalam Pelaksanaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mean Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*. Medan: Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Perda No.23. 2008. *Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Tanjungbalai*. Tanjungbalai: Tidak Dipublikasikan.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*.Yogyakarta: Ekonisia.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Pubkik*. Jakarta : PustakaArif.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PustakaPelajar.
- Ridwan, Juniarso. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan PelayananPublik*.Nuansa. Bandung.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik. Malang: ProgramSekolah Demokrasi*.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1994. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sitorus, Andika Raja Putra. 2014. *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Tata Ruang danj Tata Bangunan Kota Medan*. Medan: Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, A. F. 2009. *Tingkat Keseluruhan Efektifitas Masyarakati Indonesia di Jepang untuk Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Pertemuan dan Presentasi Ilmiah Standardisasi (PPIS) 2011 di Balai Kartini Jakarta*.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Golden TerayonPress.
- Zeithaml. 1996. *Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing, International Ed., The McGraw-Hill*.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- UU No. 28 Tahun 2002 tentang *Bagunan Gedung*
- UU No. 10 Tahun 2004 tentang *Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*
- UU No. 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*
- PP No. 65 Tahun 2005 tentang *Standar Pelayanan Minimal*
- Peraturan Pemerintah No 36 Tahun 2005 tentang *Peraturan Pelaksanaan UU No.28 Tahun 2002tentang Bangunan Gedung*
- Instruksi Presiden No 3 tahun 2006 tentang *Penyederhanaan Prosedur Pemberian Izin Mendirikan Bangunan*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*
- Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No.14 Tahun 2008 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Sekertaris Daerah dan Seretariat DPR Kota Tanjungbalai*

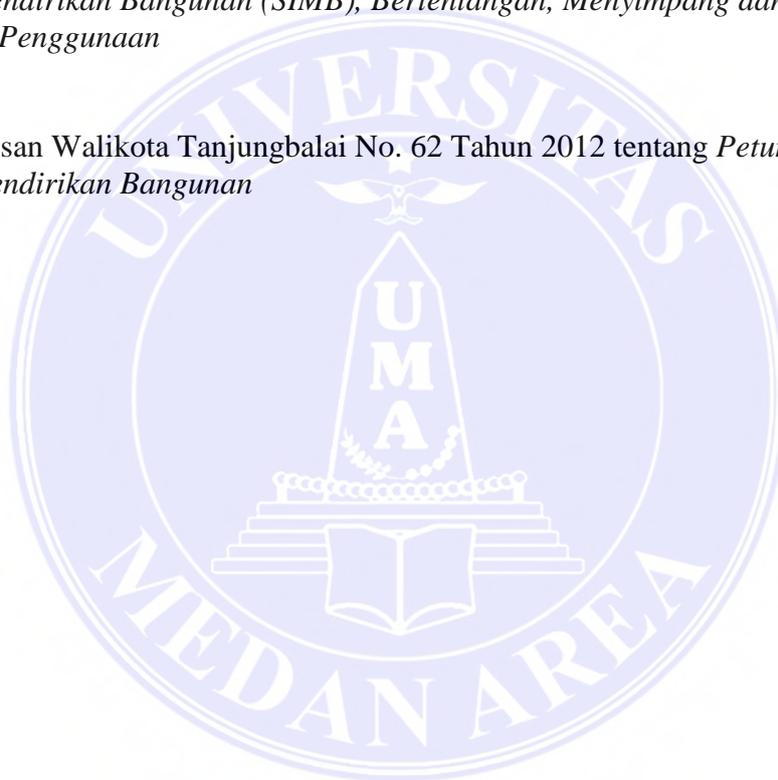
Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 4 Tahun 2012 tentang *Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintahan Kota Tanjungbalai*

Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No 23 Tahun 2012 tentang *Izin Mendirikan Bangunan*

Keputusan Walikota Tanjungbalai No. 12 tentang *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*

Keputusan Walikota Kota Tanjungbalai No. 24 Tahun 2012 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Penertiban/Pembongkaran Bangunan Yang Tidak Memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB), Bertentangan, Menyimpang dan atau Tidak Sesuai Penggunaan*

Keputusan Walikota Tanjungbalai No. 62 Tahun 2012 tentang *Petunjuk Teknis Izin Mendirikan Bangunan*



## LAMPIRAN 1

### DAFTAR PERTANYAAN KEPADA INFORMAN KEY (PIHAK DTKDP) dan MASYARAKAT / KONSUMEN

No	Isi Pertanyaan Interview	Ditujukan pada	Tanggal interview
1	Apakah prosedur pelayanan IMB di Dinas TKDP ini sudah efektif ?	Informan key (DTKDP)	
2	Apakah ada perbedaan pengurusan IMB untuk membangun atau merenovasi tempat tinggal dan tempat usaha?	Informan key (DTKDP)	
3	Apakah pengurusan IMB sesuai atau tidak dengan waktu yang di tentukan?	Informan key (DTKDP)	
4	Bagaimana mekanisme tindakan pengawasan Dinas TKDP terhadap bangunan illegal?	Informan key (DTKDP)	
5	Apakah proses pelayanan IMB sudah memberi rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat / konsumen ?	Informan key (DTKDP)	
6	Bagaimana tanggung jawab DTKDP terhadap penyelenggaraan pelayanan IMB yang dilakukan?	Informan key (DTKDP)	
7	Bagaimana usaha DTKDP menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan IMB?	Informan key (DTKDP)	

8	Bagaimana usaha DTKDP atas komplain atau keluhan dari masyarakat yang mengurus IMB ?	Informan key (DTKDP)	
9	Bagaimana kelengkapan sumberdaya di masing masing bidang di Dinas TKDP?	Informan key (DTKDP)	
10	Bagaimana usaha yang dilakukan DTKDP dalam memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika pada pengurusan IMB?	Informan key (DTKDP)	
11	Bagaimana sosialisasi yang diberikan oleh Dinas TKDP langsung ke kecamatan dan mengenai program IMB keliling?	Informan key (DTKDP)	
12	Bagaiamana kedisiplinan pegawai di Dinas TKDP kota Tanjungbalai ?	Informan key (DTKDP)	
13	Bagaimana fasilitas pendukung pelayanan publik di dinas TKDP ?	Informan key (DTKDP)	
14	Apakah anda telah memahami bagaimana prosedur pengurusan IMB?	Masyarakat / konsumen	
15	Apakah prosedur pengurusan IMB berbelit-belit atau tidak?	Masyarakat / konsumen	
16	Apakah persyaratan dalam mengurus IMB telah diberitahukan dengan jelas?	Masyarakat / konsumen	
17	Apakah persyaratan dalam pengurusan IMB terasa memberatkan?	Masyarakat / konsumen	
18	Apakah biaya yang dikenakan dalam pengurusan	Masyarakat /	

	IMB terasa memberatkan?	konsumen	
19	Apakah setiap biaya yang ditarik ditandai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan?	Masyarakat / konsumen	
20	Apakah lama penyelesaian pengurusan IMB telah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?	Masyarakat / konsumen	
21	Apakah ketika mengurus IMB tersebut ada kendala yang anda hadapi (misalnya tidak sesuai dengan advis planning atau bangunan yang akan didirikan tidak sesuai dengan lokasi peruntukannya)?	Masyarakat / konsumen	
22	Apakah IMB yang telah diterbitkan disertai dengan dokumen/sertifikat yang sah secara hukum?	Masyarakat / konsumen	
23	Apakah pemberian dokumen/sertifikat IMB tersebut telah memberikan jaminan hukum/rasa aman?	Masyarakat / konsumen	
24	Apakah setiap petugas/unit kerja yang ada telah memberikan pelayanan yang baik dan responsif?	Masyarakat / konsumen	
25	Apakah selama pengurusan IMB anda memiliki keluhan/komplain?	Masyarakat / konsumen	
26	Apa media/sumber informasi yang anda peroleh dalam pengurusan IMB?	Masyarakat / konsumen	