

**KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN DI DINAS CIPTA KARYA DAN  
PERTAMBANGAN KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**EFRI DAWATI**

**NPM : 11 851 0035**

**PROGRAM STUDI KEPEREMINTAHAN**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 5**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul Skripsi : KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
CIPTA KARYA DAN  
PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI  
SERDANG**

**Nama Mahasiswa : EFRIDAWATI**

**NPM : 11 851 0035**

**Program Studi : KEPEMERINTAHAN**

**Menyetujui**

**Komisi Pembimbing**

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

**Drs. M. Aswin Hasibuan, MAP**

**Anggreini Atmei Lubis, SH, M.Hum**

**DEKAN**

**Drs. Amir Purba, MA, Ph.D**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, April 2015

Efridawati  
11.851.0035

## **ABSTRAK**

### **KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**OLEH  
EFRIDAWATI  
NPM : 11 851 0035  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Eksistensi IMB di Kabupaten Deli Serdang telah ditegaskan di dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Deli Serdang No. 6 Tahun 2011 Tentang Perizinan Tertentu yang menjelaskan bahwa untuk setiap kegiatan pembangunan di wilayah Kabupaten Deli Serdang masyarakat terlebih dahulu harus mengurus dan memperoleh Izin Mendirikan Bangunan. Selanjutnya disebutkan juga bahwa setiap bangunan yang tidak memenuhi ketentuan dalam izin membangun (memiliki IMB), harus dibongkar atau dilakukan penyesuaian-penyesuaian sehingga memenuhi ketentuan peraturan bangunan di daerah Kabupaten Deli Serdang.

Permasalahan yang diajukan adalah bagaimana kebijakan fungsi pelayanan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kendala-kendala apakah yang dihadapi oleh Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasinya terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan upaya apakah yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam rangka mengatasi kendala menuju pada standard pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, dilakukan dengan mengacu kepada Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2011 Tentang Perizinan Tertentu. Pelaksanaan Perda tersebut dibuat dalam upaya mewujudkan program penyempurnaan Kabupaten Deli Serdang sebagai daerah yang pesat melakukan pembangunan, yang menyatukan konsep baru dan lama, walaupun sampai saat ini, belum adanya konsep tata ruang yang jelas dan tegas yang mengakibatkan Kabupaten Deli Serdang telah mengalami masalah banjir dan kemacetan sistem lalu lintas yang semakin parah, akibat pengaturan tata bangunan belum sejalan dengan peruntukan tata ruang. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat akan arti penting dan manfaatnya memiliki IMB.

Kata Kunci: *Kebijakan, Pelayanan, Izin, Mendirikan Bangunan*

## **ABSTRACT**

### **POLICY SERVICES CONSTRUCTION PERMITS IN DEPARTMENT OF COPYRIGHT WORKS AND MINING DISTRICT DELI SERDANG**

**BY  
EFRIDAWATI  
NPM: 11 851 0035  
SCIENCE STUDY PROGRAM ADMINISTRATION**

IMB's existence in Deli Serdang has been confirmed in the Regional Regulation (Perda) No. Deli Serdang 6 In 2011 On Licensing Certain explains that for every development activity in the district of Deli Serdang society must first take care of and to obtain building permit. Furthermore, it states that any building that does not meet the requirements in building permits (have IMB), have to be demolished or made adjustments to comply with building regulations in Deli Serdang regency.

The problem posed is how the service functions of the Office of Policy and Mining Settlements Deli Serdang in granting building permit (IMB), the obstacles are faced by the Department of Human Settlements and the Mining District of Deli Serdang in the implementation of the Building Permit (IMB) and whether the efforts undertaken Department of Human Settlements and the Mining District of Deli Serdang in order to overcome the obstacles towards the standard of service provision Building Permit.

Results of research and discussion to explain the implementation of the provision of building permit, made with reference to the Regional Regulation No. 6 In 2011 On Licensing Certain. Implementation of the regulation made in efforts to achieve improvement program Deli Serdang as the area rapidly developing, which brings together new and old concepts, although until recently, the lack of spatial concepts clear and unequivocal that resulted in Deli Serdang district has experienced flooding problems and System traffic congestion is getting worse, due to the arrangement of the buildings has not kept pace with the spatial allocation. Constraints faced in the implementation of the provision of building permit is the low level of public awareness of the importance and benefits have IMB.

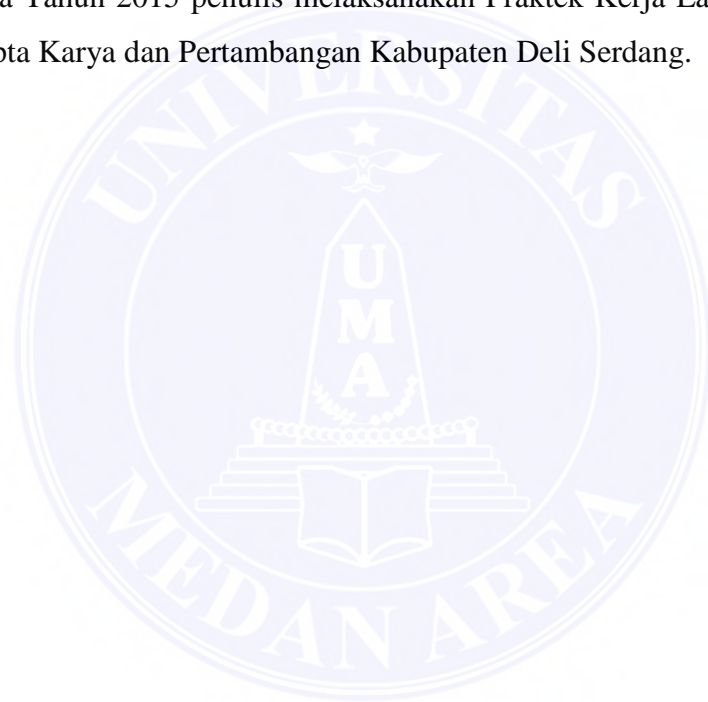
*Keywords: Policy, Services, Permits, Building*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Tanah Raja pada tanggal 15 Oktober 1978 dari ayah Alm. Hadi Purnama dan Ibu Darwati Nasution. Penulis merupakan putri ke 4 (empat) dari 4 (empat) bersaudara.

Tahun 1997 Penulis lulus dari SMU Negeri 2 Binjai dan pada tahun 2011 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Isipol Universitas Negeri Medan.

Penulis aktif dalam perkuliahan dari tahun akademik 2011-2012 s.d 2014-2015 pada Tahun 2015 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.



## **KATA PENGANTAR**

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah "Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Cipta Karya dan Pertambahan Kabupaten Deli Serdang",

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. Amir Purba, MA, Ph.D, Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. M. Aswin Hasibuan, MAP, selaku Dosen Pembimbing I.
- Ibu Anggreini Atmei Lubis, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.

- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda bagi keduanya bakti dan doa penulis.

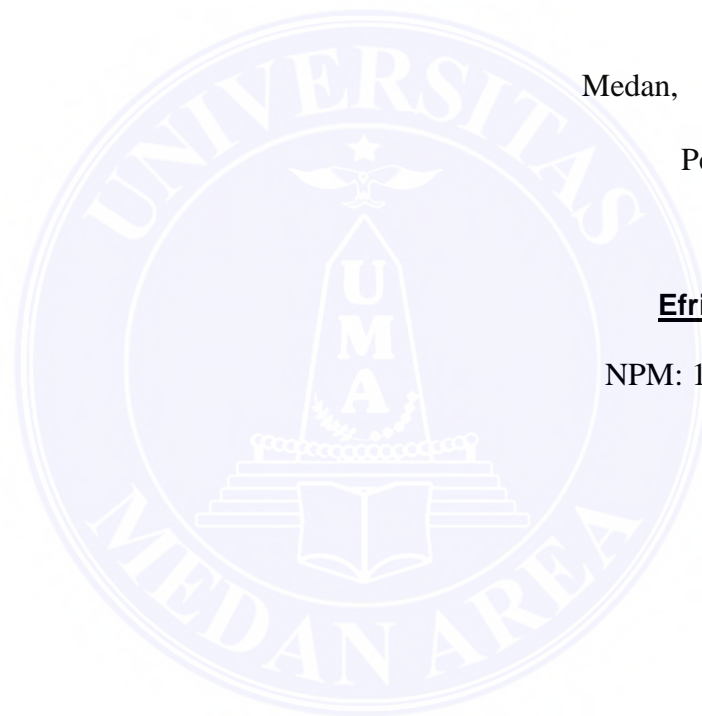
Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, April 2015

Penulis

**Efridawati**

NPM: 11 851 0035





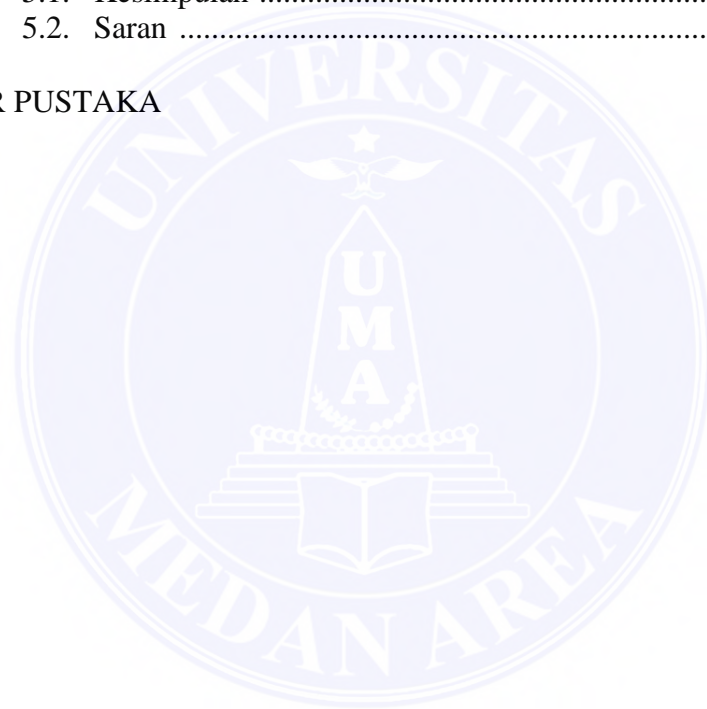
## DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	7
1.4. Perumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
BAB II. LANDASAN TEORI .....	9
2.1. Uraian Teori .....	9
2.1.1. Pengertian Kebijakan.....	9
2.1.2. Pelayanan Publik .....	10
2.1.3. Pengertian Izin.....	14
2.1.4. Jenis Dan Bentuk Izin.....	16
2.1.5. Pihak-Pihak Yang Berwenang Mengeluarkan Izin .....	18
2.1.6. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan .....	22
2.2. Kerangka Pemikiran .....	24
BAB III. METODE PENELITIAN .....	29
3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.2. Populasi dan Sampel .....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	31
3.5. Analisis Data .....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.1.1. Sejarah Kabupaten Deli Serdang.....	34
4.1.2. Gambaran Umum Kabupaten Deli Serdang.....	37
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.....	40
4.2. Pembahasan .....	42
4.2.1. <u>Proses Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di                 Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten</u>	

Deli Serdang .....	42
<u>4.2.2. Penyampaian Informasi dan Penyuluhan IMB dan Tata Ruang.....</u>	<u>48</u>
<u>4.2.3. Hambatan Dalam Perolehan IMB dan Upaya Penyelesaiannya .....</u>	<u>53</u>
<u>4.2.4. Akibat Dari Bangunan Yang Tidak Memiliki IMB.....</u>	<u>55</u>
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	 58
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemikiran tentang kesejahteraan masyarakat sebenarnya sudah ada sejak terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam Alinea ke-IV Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa salah satu tujuan dari pembentukan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum.

Ditetapkannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan Pemerintah Daerah, yang telah diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan Pemerintah Daerah, membawa implikasi terbukanya peluang pembangunan dengan pendekatan yang lebih sesuai dengan karakteristik wilayah. Pembangunan dengan pendekatan tersebut akan memberi peluang pada percepatan pembangunan daerah termasuk pembangunan daerah yang relatif masih terbelakang.

Sebagai konsekuensi logis dari kompleksitas tantangan dinamika lingkungan global (internasional-nasional) dan lokal (regional) pada berbagai sektor dewasa ini, seluruh organisasi terutama organisasi Pemerintah (Pusat dan Daerah) dituntut untuk merubah paradigma layanannya, yakni paradigma layanan

yang berorientasi kepada masyarakat (*civil society orientation*). Seluruh sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi pemerintah dikonsentrasikan kepada optimalisasi pelayanan masyarakat (*public services*).

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

Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu kabupaten terluas di Sumatera Utara, saat ini sangat pesat pembangunannya, daerah ini membutuhkan pelayanan perizinan yang cepat, efisien dan memiliki akuntabilitas.

Melihat pesatnya pembangunan di Kabupaten Deli Serdang, maka perlu penataan agar terciptanya keindahan, kenyamanan, ketertiban dan bersih serta sesuai dengan perencanaan. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan pengurusan IMB. Selain SIMB juga dapat memberikan sumbangan bagi pendapatan asli daerah.

Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diberikan kepada perorangan atau badan untuk mendirikan atau membongkar suatu bangunan dan termasuk dalam pengertian mendirikan bangunan adalah mengubah dan merobah bentuk atau membangun bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah satu jenis Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam hal ini Dinas Cipta

Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang kepada masyarakat. Pelayanan IMB adalah pelayanan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang dalam hal ini didelegasikan kepada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam rangka memberikan izin kepada masyarakat untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis, aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan.

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

Khusus di wilayah Kabupaten Deli Serdang, eksistensi IMB telah ditegaskan di dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Deli Serdang No. 6 Tahun 2011 Tentang Perizinan Tertentu yang menjelaskan bahwa untuk setiap kegiatan pembangunan di wilayah Kabupaten Deli Serdang masyarakat terlebih dahulu harus mengurus dan memperoleh Izin Mendirikan Bangunan. Selanjutnya disebutkan juga bahwa setiap bangunan yang tidak memenuhi ketentuan dalam izin membangun (memiliki IMB), harus dibongkar atau dilakukan penyesuaian-penyesuaian sehingga memenuhi ketentuan peraturan bangunan di daerah

Kabupaten Deli Serdang.

Kenyataannya dapat dilihat khususnya di Kabupaten Deli Serdang banyak masyarakat yang belum menyadari atau mengerti tentang pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari instansi yang berwenang. Kadang-kadang sebagian masyarakat itu sewaktu mendirikan, menambah, atau mengurangi suatu bangunan tanpa mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terlebih dahulu atau sudah mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin dari pihak yang berwenang belum keluar, pihak pembangun sudah melaksanakan pembangunan terlebih dahulu. Hal tersebut memunculkan alasan yang bermacam-macam seperti tingginya biaya pengurusan, birokrasi atau prosedur yang berbelit-belit, terlalu lama keluarnya surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

Apapun alasannya, yang jelas membangun terlebih dahulu tanpa disertai surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetap melanggar aturan, karena di dalam aturannya surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) harus ada terlebih dahulu dan untuk mengeluarkan IMB selain dilengkapi gambar dan struktur bangunan, harus ada izin tetangga jangan sampai memakan tanah sebelahnya, harus mematuhi garis sepadan dari badan jalan, harus menyisakan ruang publik dan lainnya. Setelah surat IMB tersebut keluar, baru bisa dilaksanakan pembangunan, dan semua itu telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang tentang Bangunan dan Izin Mendirikan Bangunan.

Sudah menjadi kenyataan di daerah, khususnya di Kabupaten Deli Serdang bahwa ”berbagai kalangan masyarakat mengalami hambatan yang berarti dari aparat birokrasi dalam kebutuhan pelayanan publik, terutama pengurusan IMB

(Izin Mendirikan Bangunan) belum berjalan efektif dan efisien, serta ada yang belum sesuai dengan prosedur yang ditetapkan melalui peraturan daerah”. Selain dari itu ada indikasi pelaku birokrasi/ pegawai masih relatif belum baik, hal-hal seperti itu dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan pemerintah daerah khususnya di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serbang dari aspek kesopanan, keadilan, kedisiplinan, tanggungjawab, struktur, teknologi, dan lingkungan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat belum maksimal.

Rendahnya kemampuan birokrasi dalam merespon kebutuhan masyarakat serta tuntutan global menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap Birokrasi Publik. Hal ini membuat kehidupan masyarakat semakin sulit dan pasif untuk berinisiatif, oleh karena itu kreativitas aparat birokrasi sangat diperlukan dalam upaya pemulihan kondisi kehidupan masyarakat. Pengalaman empirik di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di bidang perizinan masih sangat jauh dalam realitasnya dari apa yang semestinya bahkan masih suka menerima suap karena inefisiensi biaya dan waktu tunggu yang sengaja diciptakan aparat birokrasi. Keluhan yang dirasakan warga masyarakat dalam mengurus permohonan Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah pada persoalan kesalahan gambar bangunan, sehingga urusan menjadi lama bahkan harus berulang kali mengajukan persyaratan.

Pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang seperti itu akan berakibat kepada ketidakjelasan dan ketidakpastian dalam hal seperti:

1. Prosedur atau tata cara pelayanan.
2. Persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
3. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab.
4. Rincian biaya atau tarif pelayanan termasuk kepada tata cara pembayarannya.
5. Waktu pemrosesan permohonan.

Dari persoalan yang timbul di atas, secara otomatis akan muncul berbagai permasalahan, antara lain mengenai ketidakpercayaan publik atau masyarakat terhadap pelaksanaan prosedur yang ada di dalam instansi yang berwenang, khususnya pada perizinan IMB, sehingga banyak masyarakat yang enggan untuk mengurus IMB terlebih dahulu sebelum mendirikan bangunan. Aturan-aturan mengenai IMB juga terdapat perbedaan, yaitu antara perizinan IMB untuk membangun suatu rumah atau untuk kepentingan pribadi dengan perizinan IMB untuk membangun sesuatu yang bersifat umum, di antaranya perumahan, tempat peribadatan, ruko-ruko dan sebagainya. Untuk proses perizinan IMB yang bersifat umum tidak dapat langsung diproses pembuatan IMB nya, sebelumnya harus melalui Izin Prinsip yang diberikan oleh Bupati terlebih dahulu, setelah mendapat izin dari Bupati kemudian baru dilaksanakan proses pembuatan IMB.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul tentang “Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian skripsi ini adalah:



1. Kurangnya sosialisasi dari Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam hal pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan.
2. Adanya jenis-jenis kutipan yang berada di luar ketentuan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan.
3. Masyarakat kurang mengetahui tujuan dari pelaksanaan pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Pembahasan skripsi ini dibatasi pada bidang:

1. Kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan.
2. Kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan izin mendirikan bangunan.
3. Lokasi penelitian pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dilakukan agar pelaksanaan penelitian dapat terarah dengan terfokus. Masalah adalah merupakan hambatan yang harus dipecahkan untuk mencapai suatu tujuan yang dimaksudkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan fungsi pelayanan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?
2. Kendala-kendala apakah yang dihadapi oleh Dinas Cipta Karya dan

Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam kebijakan terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?

3. Upaya apakah yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam rangka mengatasi kendala menuju pada standard pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan?

### **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implmentasi pelayanan izin mendirikan bangunan yang diterapkan di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Memberikan kontribusi bagi pengembangan dan peningkatan pelayanan publik khususnya proses pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Deli Serdang.
- c. Penelitian ini diharapkan berguna bagi Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam kerangka menghadapi kendala pelayanan publik pengurusan izin mendirikan bangunan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teori**

##### **2.1.1. Pengertian Kebijakan**

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. (Wikipedia, 2015). Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit. Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan/kepemimpinan dan cara bertindak. Kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku, dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang baik dari yang membuat atau yang melaksanakan kebijakan tersebut. Kebijakan adalah prinsip-prinsip yang

mengatur tindakan dan diarahkan pada tujuan tertentu. Kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Anderson merumuskan kebijakan sebagai langkah tindakan secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi (Winarno, 2002:45).

Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tatanilai baru dalam masyarakat,. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat problem solving dan proaktif. Berbeda dengan Hukum (Law) dan Peraturan (Regulation), kebijakan lebih bersifat adaptif dan interpatatif, meskipun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal yang spesifik. Kebijakan harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai kondisi spesifik yang ada.

### 2.1.2. Pelayanan Publik

Berbagai Pengertian mengenai Pelayanan (Service) banyak dikemukakan oleh para ahli; diantaranya menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Dwiyanto (2002:22) menyatakan bahwa; “Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Sedangkan menurut KBBI (2000:11) bahwa siklus pelayanan adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan *service delivery system* dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan”.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Sinambela (2007:11) menyebutkan bahwa;“Pelayanan Publik adalah

Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam ruang lingkup pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Unsur organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Unsur penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Unsur kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Point pertama dari unsur yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang

dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Point kedua dari unsur yang diuraikan di atas adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Point ketiga dari unsur yang diuraikan di atas adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah

Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

### **2.1.3. Pengertian Izin**

Membicarakan pengertian izin pada dasarnya mencakup suatu pengertian yang sangat kompleks yaitu berupa hal yang membolehkan seseorang atau badan hukum melakukan sesuatu hal yang menurut peraturan perundang-undangan harus memiliki izin. terlebih dahulu, maka akan dapat diketahui dasar hukum dari izinnya tersebut.

Menurut Admosudirjo (2003:42), mengatakan bahwa "izin (*verguning*) adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi daripada suatu larangan oleh undang-undang".

Pada umumnya pasal undang-undang yang bersangkutan berbunyi : "Dilarang tanpa izin memasuki areal/lokasi ini". Selanjutnya larangan tersebut diikuti dengan rincian daripada syarat-syarat, kriteria dan sebagainya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan tersebut, disertai dengan penetapan prosedur atau petunjuk pelaksanaan kepada pejabat-pejabat administrasi negara yang bersangkutan.

Menurut Utrecht sebagaimana dikutip oleh Mustafa (2001:11): "Bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi negara yang



memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*verguning*)".

Kata perizinan kita peroleh atau kita dengar dan sepintas lalu kata perizinan mengandung arti yang sederhana yaitu pemberian izin terhadap sesuatu yang berkaitan dengan aktivitas atau kegiatan, namun bila kita telusuri lebih jauh mengenai pengertian perizinan itu tidaklah semudah apa yang kita sebutkan tadi. Lalu apa sebenarnya perizinan tersebut. Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Perizinan maksudnya dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi sertifikat, penentuan kuota dan izin untuk melaksanakan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan.

Menurut Prins dalam Sutomo (2009:9) pengertian izin adalah: Istilah izin adalah tepat kiranya untuk maksud memberikan bebas syarat dari sebuah larangan, dan pemakainya pun adalah dalam pengertian itu juga, akan tetapi izin terbanyak sekarang ini bukanlah perbuatan umum, jadi tidak berlaku sesuatu yang istimewa, melainkan berhubungan dengan adanya aturan yang berbunyi: dilarang untuk.....tidak dengan izin". Menurut Hadjon (2005:97) bahwa izin berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh.

Dari kutipan tersebut, mempunyai pengertian bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh seseorang, badan/instansi, swasta, yang telah diatur dalam klausula larangan pada pasal peraturan perundang-undangan harus terlebih dahulu dipenuhinya persyaratan tertentu, maka izin akan diterbitkan. Kemudian

pengertian izin yang berarti engan hal-hal yang berkaitan denagn alasan penolakan terhadap sesuatu permohonan, dan bebas syarat adalah memuat uraian limitatif tentang hal-hal yang berkaitan dengan permohonan tersebut diberikan bebas syarat, karena persyaratan telah dipenuhi.

Berdasarkan pengertian di atas, secara umum izin adalah keputusan pejabat administrasi yang berwenang yang memperbolehkan untuk melakukan suatu perbuatan yang dilarang peraturan perundang-undangan setelah terpenuhinya syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perundang-undangan, sehingga terlihat hubungan hukum.

#### **2.1.4. Jenis Dan Bentuk Izin**

Menurut Muchsan (2002:43), bahwa izin tersebut dibaginya ke dalam tiga bahagian bentuk perizinan (*vergunning*) yaitu :

1. Lisensi, ini merupakan izin yang sebenarnya (*Deiegenlyke*). Dasar pemikiran mengadakan penetapan yang merupakan lisensi ini ialah bahwa hal-hal yang diliputi oleh lisensi diletakkan di bawah pengawasan pemerintah, untuk mengadakan penertiban. Umpamanya : Izin perusahaan bioskop.
2. Dispensasi, ini adalah suatu pengecualian dari ketentuan umum, dalam hal mana pembuat undang-undang sebenarnya dalam prinsipnya tidak berniat mengadakan pengecualiaan.
3. Konsesi, disini pemerintah menginginkan sendiri clan menganjurkan adanya usaha-usaha ;ndustri gula atau pupuk dengan memberikan fasilitas-fasilitas kewenangan kewajiban.

Contoh,: Konsesi pengobatan minyak bumi

Konsesi perkebunan tebu untuk industri gula

Tujuan pemberian izin tersebut adalah dalam rangka untuk menjaga agar jangan terjadi tugas secara liar atau tugas dokter secara liar, sebab dokter yang bertugas tanpa izin adalah merupakan praktek dokter secara liar, sebab tidak mendapat izin dari pihak yang berwenang. Atau dengan kata lain untuk menghindari dari berbagai kemungkinan yang akan terjadi yang dapat menimbulkan keresahan kepada masyarakat atau dapat merugikan kepentingan orang lain dengan tanpa hak atau secara tidak syah yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diberikan oleh pejabat yang berwenang untuk itu. Jadi izin adalah merupakan ketetapan pemerintah untuk menetapkan atau melakukan sesuatu perbuatan yang dibenarkan oleh undang-undang, atau peraturan yang berlaku untuk itu. Sedangkan bentuk izin adalah :

1. Secara tertulis

Bentuk izin secara tertulis merupakan suatu bentuk perizinan yang diberikan oleh pemerintah oleh suatu instansi yang berwenang sesuai izin yang dimintakan, serta penerangan pemberian izin diberikan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang di instansi tersebut.

2. Dengan Lisan.

Bentuk izin secara lisan dapat ditemukan dalam hal pengeluaran pendapat di muka umum. Bentuk izin dengan lisan pada dasarnya hanya dilakukan oleh suatu organisasi untuk melakukan aktivitasnya serta melaporkan aktivitasnya tersebut kepada instansi yang berwenang. Bentuk izin dengan lisan ini hanya

berfungsi sebagai suatu bentuk pelaporan semata.

#### **2.1.5. Pihak-Pihak Yang Berwenang Mengeluarkan Izin**

Secara langsung pada bagian ini dapat dikatakan pihak yang berwenang mengeluarkan izin tersebut adalah Pemerintah. Hanya saja dalam hal yang demikian harus dapat dilihat izin yang bagaimanakah yang dimohonkan oleh masyarakat, sehingga dengan demikian akan dapat diketahui instansi pemerintah yang berwenang mengeluarkan izin tersebut. Misalnya izin keramaian atau izin mengeluarkan pendapat di muka umum, maka izin tersebut di dapatkan melalui kepolisian setempat dimana keramaian akan dilakukakan. Dalam kajian pihak-pihak yang berwenang mengeluarkan izin maka dasarnya yang perlu dikaji adalah kedudukan aparatur pemerintah yang melakukan tugasnya di bidang administrasi negara pemberian izin kepada masyarakat.

Agar aparatur pemerintah sebagai bagian dari unsur administrasi negara dapat melaksanakan fungsinya, maka kepadanya harus diberikan keleluasaan. Keleluasaan ini langsung diberikan oleh undang-undang itu sendiri kepada penguasa setempat. Hal seperti ini biasanya disebut dengan keleluasaan delegasi kepada pemerintah seperti Gubernur, Bupati/Walikota untuk bertindak atas dasar hukum dan atau dasar kebijaksanaan. Di samping keleluasaan tali, kepada aparatur pemerintah selaku pelaksana fungsi dalam administrasi negara juga diberikan suatu pembatasan agar pelaksanaan perbuatan-perbuatannya itu tidak menjadi apa yang disebut sebagai "*onrechtmatig overheeddaat*". Setidaknya perbuatan itu tidak boleh melawan hukum baik formil maupun materiil. Tidak boleh melampaui penyelewengan-kewenangan menurut undang-undang

(kompetentie). Adapun bentuk-bentuk dari perbuatan administrasi negara/Pemerintah itu dalam bentuk memberikan izin secara garis besar dapat dibagi atas :

1. Perbuatan membuat peraturan
2. Perbuatan melaksanakan peraturan.

Sementara itu menurut Poelje sebagaimana dikutip Kumorotomo (2001:32) perbuatan administrasi negara/Pemerintah itu adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan faktor (*Feitlijke handeling*).
2. Berdasarkan hukum (*recht handeling*).
  - a. Perbuatan hukum privat.
  - b. Perbuatan hukum publik, yang kemudian perbuatan ini dapat dibagi atas :
    - 1) Perbuatan hukum publik yang sepihak
    - 2) Perbuatan hukum publik yang berbagai pihak.

Kemudian Amrah Muslimin mengatakan bahwa dalam bidang eksekutif ada 2 (dua) macam tindakan/perbuatan administrasi negara/pemerintah, yakni :

1. Tindakan-tindakan/perbuatan-perbuatan yang secara tidak langsung menimbulkan akibat-akibat hukum.
2. Tindakan-tindakan/perbuatan-perbuatan yang secara langsung menimbulkan akibat-akibat hukum.

Pendapat lain tentang perbuatan hukum dari administrasi negara ini adalah seperti yang dikemukakan oleh Anwar (2004:57). Menurutnya perbuatan itu dibagi ke dalam 4 (empat) macam perbuatan hukum administrasi negara, yakni :

1. Penetapan (*beschiking*), *administrative discretion*). Sebagai perbuatan sepihak

yang bersifat administrasi negara dilakukan oleh pejabat atau instansi penguasa (negara) yang berwenang dan berwajib khusus untuk itu. Perbuatan hukum tersebut harus sepihak (*eenzijdig*) dan harus bersifat administrasi negara. Artinya realisasi dari suatu kehendak atau ketentuan undang-undang secara nyata kasual, individual.

2. Rencana (*Planning*).

Salah satu bentuk dari perbuatan hukum Administrasi Negara yang menciptakan hubungan-hubungan hukum (yang mengikat) antara penguasa dan para warga masyarakat.

3. Norma jabatan (*Concrete Normgeving*).

Merupakan suatu perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dari penguasa administrasi negara untuk membuat agar supaya suatu ketentuan undang-undang mempunyai isi yang konkret dan praktis serta dapat diterapkan menurut keadaan waktu dan tempat.

4. Legislasi Semu (*Pseudo Weigeving*).

Adalah penciptaan dari aturan-aturan hukum oleh pejabat administrasi negara yang berwenang sebenarnya dimaksudkan sebagai garis-garis pedoman pelaksanaan policy (kebijaksanaan suatu ketentuan undang-undang).

Perbuatan hukum administrasi negara dibagi atas empat yakni :

- a. Penetapan (*beschiking*, *administrative discretion*). Sebagai perbuatan sepihak yang bersifat administrasi negara dilakukan oleh pejabat atau instansi penguasa (negara) yang berwenang dan berwajib khusus untuk itu. Perbuatan hukum tersebut harus sepihak (*eenzijdig*) dan harus bersifat administrasi

negara. Artinya realisasi dari suatu kehendak atau ketentuan undang-undang secara nyata kasual, individual.

b. Rencana (*Planning*).

Salah satu bentuk dari perbuatan Hukum Administrasi Negara yang menciptakan hubungan-hubungan hukum (yang mengikat) antara penguasa dan para warga masyarakat.

c. Norma jabatan (*Concrete Normgeving*).

Merupakan suatu perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dari penguasa administrasi negara untuk membuat agar supaya suatu ketentuan undang-undang mempunyai isi yang konkret dan praktis serta dapat diterapkan menurut keadaan waktu dan tempat.

d. Legislasi Semu (*Pseudo Weigeving*).

Adalah penciptaan dari aturan-aturan hukum oleh pejabat administrasi negara yang berwenang sebenarnya dimaksudkan sebagai garis-garis pedoman pelaksanaan policy (kebijaksanaan suatu ketentuan undang-undang) akan tetapi dipublikasikan secara meluas.

Memperhatikan batasan, ruang lingkup serta perbuatan-perbuatan dari Administrasi Negara di atas jelaslah bahwa Hukum Administrasi Negara itu adalah merupakan suatu perangkat ketentuan yang memuat sekaligus memberikan cara bagaimana agar organ-organ di dalam suatu organisasi yang lazim disebut "negara" dapat melaksanakan fungsi dan kewenangannya demi terwujudnya suatu tujuan yang dikehendaki bersama. Dalam praktek kehidupan sehari-hari acapkali kita menyebutkan bahwa peristiwa-peristiwa pada saat

kewenangan aparaturn pemerintah itu direncanakan dan dilaksanakan sebagai suatu "Keputusan Pemerintah". Selanjutnya menurut Ilukum Administrasi Negara bahwa Pemerintah itu mempunyai tugas-tugas istimewa, yakni tugas yang dapat dirumuskan secara singkat sebagai suatu tugas "Penyelenggaraan Kepentingan Umum".

#### **2.1.6. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan**

Izin Mendirikan Bangunan atau di singkat IMB adalah izin untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, mengubah, atau merenovasi suatu bangunan, termasuk izin kelayakan menggunakan bangunan atau untuk bangunan yang sudah berdiri yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah.

Dasar pengaturan IMB adalah Undang-Undang Nomor 34 tahun 2001 tentang pajak dan retribusi daerah, yang kemudian dijabarkan di masing-masing daerah menjadi Peraturan Daerah. Badan yang berwenang menerbitkan IMB di masing-masing daerah memiliki sebutan yang berbeda-beda. Untuk Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang misalnya, namanya adalah Dinas Cipta Karya dan Pertambangan. Sedang untuk daerah lain ada yang bernama Dinas Bangunan, Dinas Tata Bangunan, Dinas Tata Kota dan lain-lain. (wijoyo, 2006:2)

Pada prinsipnya, IMB bertujuan agar terjadi keserasian antara lingkungan dan bangunan. Selain itu, dengan IMB diharapkan agar bangunan yang akan dibangun aman bagi keselamatan jiwa penghuninya. Sebab dalam pemberian



IMB, seharusnya dilakukan analisis terhadap desain bangunan tersebut, apakah sudah memenuhi persyaratan bangunan dan lingkungan.

Persyaratan lingkungan meliputi penentuan garis sempadan atau jarak maksimum bangunan terhadap batas jalan, jarak bebas muka samping dan belakang bangunan, batas-batas persil pembangunan dan jarak antarbangunan, keadaan tanah tempat bangunan, dan lain-lain. Sedangkan persyaratan bangunan antara lain meliputi luas denah bangunan, tinggi bangunan, ukuran-ukuran ruang, pencahayaan dan pengudaraan.

Sekilas peraturan yang diberlakukan dalam proses IMB terasa menjengkelkan. Misalnya, untuk mendirikan rumah, wajib mundur 3-8 meter dari batas depan tanah. Rasanya seperti menyia-nyiakan lahan, apalagi jika luas lahan yang dimiliki terbatas. Padahal pembuatan garis sempadan ini sesungguhnya dimaksudkan untuk kenyamanan dan keamanan si penghuni. Dengan adanya batas sempadan itu, maka terpaan debu dan kebisingan dari jalan bisa diredam supaya tidak langsung masuk ke dalam rumah.

Lalu ada pula larangan untuk meningkat rumah di daerah tertentu. Hal ini berkaitan erat dengan konstruksi bangunan dan kondisi tanah di daerah tersebut. Bisa jadi kondisi tanah di daerah tersebut tidak mendukung untuk konstruksi rumah bertingkat. Jika tetap memaksa, alih-alih tampil mentereng, bisa-bisa rumah cepat ambruk karena kondisi tanah yang labil.

Dengan memiliki IMB, pemilik lahan juga memiliki kepastian hukum untuk bangunan yang dimiliki. Tentunya pemilik lahan tak ingin rumah yang sudah

susah payah dibangun tiba-tiba diserobot orang lain yang memalsukan surat kepemilikan. Selain itu, dengan memiliki IMB, dapat lebih mudah dalam dapat mengurus kredit bank, izin usaha, dan dapat meyakinkan pihak-pihak yang memerlukannya untuk transaksi jual-beli, sewa-menyewa dan lain-lain.

Dari segi arsitektur, IMB juga berguna untuk melestarikan warisan budaya. Bila ternyata rumah yang akan direnovasi termasuk salah satu warisan budaya, maka tidak diperkenankan untuk mengubahnya. Langkah yang diizinkan hanya untuk memugarinya. Sebelum memulai mendirikan bangunan, sudah menjadi ketentuan untuk segera melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan atau IMB dalam upaya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.

Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya. Selain itu IMB juga diperlukan dalam pengajuan kredit bank. IMB sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat. Dalam pengurusan IMB diperlukan pengetahuan akan peraturan-peraturannya, sehingga dalam mengajukan IMB, informasi mengenai

peraturan tersebut sudah didapatkan sebelum pembuatan gambar kerja arsitektur.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Penelitian tentang Strategi pelaksanaan pelayanan publik ini berbasis pada teori negara hukum modern (negara hukum demokratis) yang merupakan perpaduan antara konsep negara hukum (*rechtsstaat*) dan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara hukum secara sederhana adalah negara yang menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan (supremasi hukum).

Menurut Manan (2004:18) hukum yang *supreme* mengandung makna:

1. Bahwa suatu tindakan hanya sah apabila dilakukan menurut atau berdasarkan aturan hukum tertentu (asas legalitas). Ketentuan-ketentuan hukum hanya dapat dikesampingkan dalam hal kepentingan umum benar-benar menghendaki atau penerapan suatu aturan hukum akan melanggar dasar-dasar keadilan yang berlaku dalam *masyarakat (principles of natural justice)*.
2. Ada jaminan yang melindungi hak-hak setiap orang baik yang bersifat asasi maupun yang tidak asasi dari tindakan pemerintah atau pihak lainnya.

Dengan demikian dalam suatu negara hukum setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan wajib tunduk pada aturan-aturan hukum yang menjamin dan melindungi hak-hak warganya, baik di bidang sipil dan politik maupun di bidang sosial, ekonomi dan budaya. Dengan perkataan lain, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan untuk menata

masyarakat yang damai, adil, dan bermakna. Oleh karena itu, setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan harus dilihat sebagai bentuk penyelenggaraan kepentingan masyarakat (*public service*) yang terpancar dari hak-hak mereka yang mesti dilayani dan dilindungi. Itulah sebabnya konsep negara hukum yang dikembangkan dewasa ini selalu terkait dengan konsep negara kesejahteraan.

Konsep negara kesejahteraan itu sendiri adalah menempatkan peran negara tidak hanya terbatas sebagai penjaga ketertiban semata seperti halnya dalam konsep "*Nachtwakerstaat*", akan tetapi negara juga dimungkinkan untuk ikut serta dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tujuan negara dalam konsep negara hukum kesejahteraan tidak lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan setiap warganya. Berdasar tujuan tersebut, maka negara diharuskan untuk ikut serta dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan ide dasar tentang tujuan negara, sebagaimana digariskan dalam Pembukaan UUD 1945.

Dalam kepustakaan istilah pelayanan umum seringkali dikaitkan dengan pelayanan yang disediakan untuk kepentingan umum. Istilah pelayanan sendiri mengandung makna perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama

bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karenanya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat (*public complain*), serta tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan sekarang ini telah dikembangkan suatu sistem pelayanan yang tujuan utamanya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan, dengan tidak mengurangi syarat-syarat yang harus dipenuhi dengan menerapkan konsep "*one roof service system*". Sebelumnya, konsep pelayanan perizinan yang diusung adalah "*one*

*stop service system*” dengan bertumpu kepada *“one door service system”*. Namun, konsep pelayanan perizinan tersebut tidak banyak membawa perubahan pada level bawah, dimana investor masih merasakan prosedur yang berbelit-belit dimana persyaratan, waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh investor tidak dapat diukur atau dipastikan.

Melihat kenyataan tersebut di atas tentu saja diperlukan adanya perubahan paradigma pelayanan khususnya pelayanan perizinan, agar tercipta prosedur perizinan yang dapat dikategorikan murah, cepat dan jelas sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan perizinan khususnya di daerah haruslah sesuai dengan prosedur, syarat dan ketentuan yang diadakan untuk itu agar tercipta persepsi yang sama dalam pemberian pelayanan baik pada dasar hukum pemberian pelayanan, jenis, persyaratan, biaya yang harus dikeluarkan dan lamanya pelayanan diberikan.

Dengan adanya standarisasi pelayanan publik dalam pemberian pelayanan perizinan tentu saja akan diperoleh sistem pelayanan yang baku dan berkepastian sehingga investor baik asing maupun dalam negeri dapat mengukur tingkat aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Disinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan khususnya komitmen penyelenggara daerah dalam hal ini guna mengatur dan menentukan suatu standarisasi pelayanan perizinan, agar diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan di daerah, sehingga pihak investor baik asing maupun dalam negeri dapat mengaplikasikan modalnya dengan lancar dan terukur. Tanpa adanya standarisasi pelayanan perizinan yang diadakan dalam sebuah pedoman

umum prosedur standar pelayanan, tentu saja akan membawa implikasi pada aplikasi yang umumnya dikeluhkan oleh para investor dengan terciptanya ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*).



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif *explanatory*. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan yang lain.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Cipta Karya Dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.

Waktu Penelitian dilakukan pada akhir Bulan Januari 2015 sampai dengan Bulan Maret 2015.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Arikunto (1998 : 115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan



dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.

## **2. Sampel**

Menurut Arikunto (1998 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berdasarkan hal tersebut maka sampel penelitian ini adalah 10 orang pegawai di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan :

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Suatu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca buku-buku, majalah-majalah dan brosur-brosur yang ada kaitannya dengan topik penelitian ini.

#### **2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

- a. Observasi, yakni mengadakan pengamatan langsung dan dibantu dengan pencatatan fenomena yang ditemukan di lapangan. Data observasi meliputi pelaksanaan publik yang diterapkan pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang, caranya, sistem pelayanannya dan juga hal-hal lainnya yang berhubungan dengan tugas observasi.

b. Wawancara, penulis juga melakukan tanya jawab kepada pihak yang berwenang memberikan pendapat tentang pertanyaan yang diajukan. Data wawancara kepada responden internal dan eksternal meliputi data tentang instansi yang diteliti seperti sejarah, struktur organisasi, strategi pelayanan publik yang dilakukan, serta hal-hal lainnya berupa data yang perlu dipertanyakan kepada responden secara langsung. Dan hasil wawancara penulis dengan pemohon Izin Mendirikan Bangunan diambil kesimpulan bahwa sebagian masyarakat masih kurang memahami manfaat mengurus izin mendirikan bangunan dan perlunya pembenahan dari dinas terkait pengurusan izin mendirikan bangunan.

### **3.4. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Singarimbun dan Effendi (1995 : 33) Variabel merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas dari variabel yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan variabel penelitian ini yaitu “Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan”.

Adapun defenisi operasional Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah :

1. Standardisasi adalah penyesuaian bentuk (ukuran, kualitas, dan sebagainya) dengan pedoman (standar) yang ditetapkan.
2. Pelayanan adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat.

3. Perizinan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan proses untuk mendapat izin.
4. Izin adalah persetujuan dari pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk perbuatan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus.
5. Syarat adalah segala sesuatu yang perlu untuk menyampaikan suatu maksud atau dapat pula diartikan sebagai ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus diindahkan dan dilakukan.
6. Biaya adalah uang yang dikeluarkan untuk mengadakan (mendirikan, melakukan, dan sebagainya) sesuatu.
7. Waktu adalah seluruh rangkaian saat yang telah lewat, sekarang dan yang datang.
8. *Public complain* adalah penanganan pengaduan masyarakat yang terkait dengan perizinan.

### **3.5. Analisis Data**

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2007: 109) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan, mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan yang dikemukakan oleh Miles dan Humbermen dalam Moleong (2007 : 110) dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admosudirjo, Prajudi, 2003, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Anwar, Saiful dan Lubis, Marzuki, 2004, *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*, Medan: Gelora Madani.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. dkk., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Hadjon, Philipus M. 2005, *Aspek-Aspek Hukum Administrasi dan Keputusan Tata Usaha Negara*, Bandung: Sumur.
- KBBI. 2000. *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap*, Panduan Praktis. Depdagri.
- Kumorotomo, Wahyudi 2001, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Manan, Bagir, 2004. *Potret Penegakan Hukum di Indonesia*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Muchsan, 2002, *Pengantar Hukum Administrosi Negara Indonesia*, Yogyakarta: Liberty.
- Mustafa, Bachsan, 2001, *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sutomo, 2009, *Pengantar Hukum Tata Pemerintahan*, Malang: Lembaga Penerbit Brawijaya.

Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Wijoyo, Kusno, 2006, *Mengurus IMB dan Permasalahannya*, Jakarta, Penerbit : Pemko Bekasi.



LAMPIRAN : I

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG.

Penelitian ini memakai teknik wawancara dalam pengumpulan data, dan dalam pelaksanaannya dilakukan wawancara yang mendalam agar mendapat data yang relevan dan akurat. Berikut adalah pertanyaan wawancara tersebut :

Nama : Idawati

Alamat : Komplek Bumi Asri Blok D Nomor 40 Kelurahan Cinta Damai Kecamatan  
Medan Helvetia.

Pertanyaan :

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang kebijakan pelayanan IMB? Ya, Tidak

Bila Ya mohon jelaskan!

Jawab : Tidak

2. Kebijakan apa saja yang diterapkan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan  
Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan IMB?

Jawab : Syarat-syarat administrasi pengurusan IMB, kondisi fisik bangunan dan jumlah  
dan luasan retribusinya harus sesuai

3. Apakah pelayanan pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan  
Kabupaten Deli Serdang sudah memuaskan?

Jawab : Belum, karena petugas dalam melaksanakan kadang-kadang sering lupa

4. Kesulitan apasaja yang Bapak/Ibu rasakan selama mengurus IMB di Dinas Cipta  
Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang?

Jawab : Terlalu banyak birokrasi dan pos

5. Apakah kebijakan pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

Jawab : Tidak sesuai

6. Apakah syarat-syarat pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya Pertambangan Kabupaten Deli Serdang ini sulit?

Jawab : Sulit

7. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang terhadap bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada pembongkaran bangunan tanpa IMB

8. Apakah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan sanksi untuk bangunan tanpa IMB?

Jawab : Sudah

9. Apakah Bapak/Ibu merasa keberatan untuk mengurus IMB?

Jawab : Tidak, karena kita mengikuti aturan pemerintah

10. Faktor apa saja yang membuat masyarakat enggan mengurus IMB dan apa yang mendorong Bapak/Ibu mau mengurus IMB?

Jawab : Faktor biaya dan yang mendorong mau mengurus IMB karena dapat dimanfaatkan seumur hidup

LAMPIRAN : I

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG.

Penelitian ini memakai teknik wawancara dalam pengumpulan data, dan dalam pelaksanaannya dilakukan wawancara yang mendalam agar mendapat data yang relevan dan akurat. Berikut adalah pertanyaan wawancara tersebut :

Nama : Jansen Setiawan

Alamat : Jalan B. Katamso Nomor 82 H Kelurahan Sukaraja Kecamatan Medan Maimun.

Pertanyaan :

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang kebijakan pelayanan IMB? Ya, Tidak

Bila Ya mohon jelaskan!

Jawab : Tidak

2. Kebijakan apa saja yang diterapkan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan IMB?

Jawab : Kebijakan itu biasanya proses pembuatan IMB dari mulai dasar sampai diterbitkannya IMB

3. Apakah pelayanan pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang sudah memuaskan?

Jawab : Sudah

4. Kesulitan apasaja yang Bapak/Ibu rasakan selama mengurus IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang?

Jawab : Tidak ada

5. Apakah kebijakan pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?



Jawab : Sudah

6. Apakah syarat-syarat pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya Pertambangan Kabupaten Deli Serdang ini sulit?

Jawab : Tidak

7. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang terhadap bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada, bangunan yang tidak mempunyai IMB bangunan tersebut tidak boleh ditempati atau tidak boleh dipergunakan

8. Apakah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan sanksi untuk bangunan tanpa IMB?

Jawab : Sudah

9. Apakah Bapak/Ibu merasa keberatan untuk mengurus IMB?

Jawab : Tidak

10. Faktor apa saja yang membuat masyarakat enggan mengurus IMB dan apa yang mendorong Bapak/Ibu mau mengurus IMB?

Jawab : Yang mendorong saya mengurus IMB itu karena sudah ada peraturan perda dan sanksi bagi yang tidak mempunyai IMB akan mengalami kesulitan dikemudian hari

LAMPIRAN : I

#### PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG.

Penelitian ini memakai teknik wawancara dalam pengumpulan data, dan dalam pelaksanaannya dilakukan wawancara yang mendalam agar mendapat data yang relevan dan akurat. Berikut adalah pertanyaan wawancara tersebut :

Nama : Putri Rini Sari

Alamat : Dusun VI Desa Bandar Labuhan Kecamatan Tanjung Morawa.

Pertanyaan :

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang kebijakan pelayanan IMB? Ya, Tidak

Bila Ya mohon jelaskan!

Jawab : Tidak

2. Kebijakan apa saja yang diterapkan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan IMB?

Jawab : Saya tidak tahu

3. Apakah pelayanan pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang sudah memuaskan?

Jawab : Belum

4. Kesulitan apa saja yang Bapak/Ibu rasakan selama mengurus IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang?

Jawab : Pengurusan yang rumit dan biaya yang mahal

5. Apakah kebijakan pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

Jawab : Belum

6. Apakah syarat-syarat pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya Pertambangan Kabupaten Deli Serdang ini sulit?

Jawab : Iya

7. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang terhadap bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada

8. Apakah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan sanksi untuk bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada pembongkaran bangunan tanpa IMB

9. Apakah Bapak/Ibu merasa keberatan untuk mengurus IMB?

Jawab : Tidak

10. Faktor apa saja yang membuat masyarakat enggan mengurus IMB dan apa yang mendorong Bapak/Ibu mau mengurus IMB?

Jawab : Biaya yang mahal, waktu yang lama dan persyaratan yang ribet



LAMPIRAN : I

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG.

Penelitian ini memakai teknik wawancara dalam pengumpulan data, dan dalam pelaksanaannya dilakukan wawancara yang mendalam agar mendapat data yang relevan dan akurat. Berikut adalah pertanyaan wawancara tersebut :

Nama : Henni Efandani, S.pd

Alamat : Jalan Mesjid Dusun III Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis.

Pertanyaan :

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang kebijakan pelayanan IMB? Ya, Tidak

Bila Ya mohon jelaskan!

Jawab : Tidak

2. Kebijakan apa saja yang diterapkan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan IMB?

Jawab : Persyaratan pengurusan IMB harus dipenuhi sesuai Peraturan Daerah

3. Apakah pelayanan pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang sudah memuaskan?

Jawab : Cukup memuaskan

4. Kesulitan apasaja yang Bapak/Ibu rasakan selama mengurus IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang?

Jawab : Informasi tentang persyaratan IMB tidak jelas

5. Apakah kebijakan pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

Jawab : Belum

6. Apakah syarat-syarat pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya Pertambangan Kabupaten Deli Serdang ini sulit?

Jawab : Tidak

7. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang terhadap bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada tapi belum semua diberikan sanksi

8. Apakah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan sanksi untuk bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada pembongkaran bangunan tanpa IMB

9. Apakah Bapak/Ibu merasa keberatan untuk mengurus IMB?

Jawab : Tidak

10. Faktor apa saja yang membuat masyarakat enggan mengurus IMB dan apa yang mendorong Bapak/Ibu mau mengurus IMB?

Jawab : Ketidaktahuan manfaat IMB dan biaya yang mahal dan tempat terlalu jauh dan yang mendorong mengurus IMB bisa dijadikan agunan di Bank

LAMPIRAN : I

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG.

Penelitian ini memakai teknik wawancara dalam pengumpulan data, dan dalam pelaksanaannya dilakukan wawancara yang mendalam agar mendapat data yang relevan dan akurat. Berikut adalah pertanyaan wawancara tersebut :

Nama : Ir. Pahot Tua Sihombing

Alamat : Jalan Batang Kuis Nomor 28 Dusun VIII Desa Buntu Bedimbar Kecamatan  
Tanjung Morawa.

Pertanyaan :

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang kebijakan pelayanan IMB? Ya, Tidak

Bila Ya mohon jelaskan!

Jawab : Ya, IMB adalah kebijakan tentang perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru memperluas ataupun mengubah bangunan sesuai dengan persyaratan yang berlaku

2. Kebijakan apa saja yang diterapkan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan IMB?

Jawab : Kebijakan dalam hal kepemilikan dan peruntukan bangunan

3. Apakah pelayanan pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang sudah memuaskan?

Jawab : Masih kurang

4. Kesulitan apasaja yang Bapak/Ibu rasakan selama mengurus IMB di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang?

Jawab : Kesulitan dalam hal persyaratan IMB (kelengkapan berkas)

5. Apakah kebijakan pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

Jawab : Iya

6. Apakah syarat-syarat pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya Pertambangan Kabupaten Deli Serdang ini sulit?

Jawab : Tidak

7. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang terhadap bangunan tanpa IMB?

Jawab : Ada seperti perintah bongkar sendiri dan pembongkaran bangunan

8. Apakah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan sanksi untuk bangunan tanpa IMB?

Jawab : Tidak

9. Apakah Bapak/Ibu merasa keberatan untuk mengurus IMB?

Jawab : Belum ada kebutuhan yang mendesak untuk memiliki IMB

10. Faktor apa saja yang membuat masyarakat enggan mengurus IMB dan apa yang mendorong Bapak/Ibu mau mengurus IMB?

Jawab : Kebutuhan seperti untuk agunan ke Bank dan menjual bangunan/tanah