

## **Analisis Permasalahan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bekasi (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi)**

Elvina Rosa Margareta<sup>1</sup>; Azhari Samudra<sup>2</sup>; Ainun Nazriah<sup>3</sup>  
<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana  
<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana  
<sup>3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana

<b>Article Info</b>	<b>Abstract</b>
<b>Article History</b>  Received: 3 Agustus 2023  Accepted: 26 Juni 2023	<i>Building Construction Permit or often referred to as IMB is a permit granted by the Regional Head to building owners who change forms, build new buildings, renovate and maintain their houses. In the City of Bekasi, the implementation of a Building Permit is regulated in Regional Regulation No. 04 of 2017 concerning the disciplinary order and IMB retribution. The results of this study are expected to be input for the South Bekasi District in order to create the first IMB management. This research uses the theory of Public Service Quality according to Sinambela which has indicators of Transparency, Accountability, Conditional, Participation, Equality of Rights, Balance of Rights and Obligations. This study uses a descriptive qualitative approach. The results of this study indicate that the quality of obtaining a Building Permit in the South Bekasi District is in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOP). There are also problems from the owner of the building itself that needs repairs and supervision from the relevant apparatus.</i>
<b>Keywords</b> Service Quality, Building Permit	
<b>DOI:</b>	

### **PENDAHULUAN**

Retribusi daerah adalah salah satu penyumbang pendapatan asli daerah yang sangat bisa diandalkan karena 1) retribusi daerah dipungut atas balas jasa sehingga pembayarannya bisa berulang kali. 2) pelaksanaan pemungutan retribusi dapat dilakukan diluar waktu yang telah ditentukan didalam perundang-undangan selama pemerintah daerah dapat persetujuan dari pemerintah pusat. 3) retribusi erat hubungannya dengan tingkat aktifitas sosial masyarakat disuatu daerah. Yang berarti, semakin maju dan berkembang tingkat sosial ekonomi masyarakatnya, maka semakin pula potensi retribusi yang dapat dipungut.

Dengan demikian, pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah harus didasarkan pada undang-undang yang berlaku dan menjadi salah stau sumber pendapatan asli daerah yang sangat potensial di semua daerah yang berada di Indonesia.

Izin Mendirikan Bangunan atau sering dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan yang dipergunakan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, atau merawat bangunan dan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku di Indonesia.

Mengurus Izin Mendirikan Bangunan itu sangat penting, karena tanah adalah aset milik negara, jikalau warga negara Indonesia yang akan mendirikan bangunan di atasnya pun diharuskan untuk mengurus izin terlebih dahulu. Retribusi daerah adalah salah satu sumber penerimaan bagi pemerintah daerah dan juga merupakan faktor utama untuk menunjang pemerintah daerah.

Seperti daerah lain di Indonesia yang mengatur rumah tangganya sendiri, Kota Bekasi juga mengeluarkan peraturan daerah tentang Retribusi Daerah. Karena Kota Bekasi adalah salah satu kota yang memiliki sumber daya yang cukup besar, dan harus mengoptimalkan penerimaan retribusi daerah sebagai sumber keuangan daerah.

Izin Mendirikan Bangunan atau yang lebih dikenal dengan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang berada di Kota Bekasi. Pembuatan IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru, tetapi juga sangat dibutuhkan untuk membongkar sebuah bangunan, merenovasi, menambah, mengubah fungsi bangunan, dan memperbaiki struktur bangunan yang telah dibangun. Tujuan dari adanya Izin Mendirikan Bangunan adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap keselamatan para penghuni dan lingkungan sekitarnya.

Pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih memiliki banyak masalah yang dikeluhkan oleh para pengguna layanan terkait dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan lambatnya proses pengajuan surat IMB yang masuk, serta enggan masyarakat untuk membayar retribusi IMB. Berdasarkan dengan uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti akan melakukan pengkajian lebih mendalam dan menyusun dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Permasalahan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bekasi (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi)”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam Sinambela dalam buku “ Reformasi Pelayanan Publik” secara teoritis tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) **Transparansi**  
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) **Akuntabilitas**  
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) **Kondisional**  
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisien dan efektif
- 4) **Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak  
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban  
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan Tata Ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Sebagaimana fungsinya sebagai tanda legal bangunan, IMB dapat dijadikan bukti bahwa bangunan didirikan secara sah dan tidak melanggar aturan. Sehingga bangunan dengan IMB memiliki kepastian hukum dari pemerintah. Selain itu, bangunan yang dilengkapi IMB mempunyai nilai jual yang lebih tinggi dibandingkan yang tidak dilengkapi izin. Bangunan yang mempunyai IMB dapat dijadikan bangunan untuk mengajukan pinjaman ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Bukan itu saja, IMB juga menunjukkan peruntukan bangunan sehingga harus dilampirkan untuk mengurus perizinan usaha jika bangunan ditujukan untuk kegiatan usaha.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln dalam (Moleong 2006:5), penelitian kualitatif adalah yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jelas melibatkan berbagai metode yang ada. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif berguna untuk menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok masyarakat, dan organisasi dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi yang terletak pada alamat Jl. Pulo Ribung Pekayon Jaya Bekasi. akan di analisis

menggunakan teori Kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2014:6). Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, dimana pihak-pihak terkait saja yang akan dijadikan tujuan peneliti sebagai sumber informasi dan menguasai di bidang yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti (key informasi). Kepala Seksi Pemerintahan Bekasi Selatan 1 orang, Petugas Loker Pembuatan IMB 1 Orang, Masyarakat Yang Mengurus IMB 2 Orang, Masyarakat Yang Belum Mengurus IMB 2 Orang. Teknik Pengumpulan Data yang relevan peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu Wawancara Mendalam, Observasi, Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik kualitatif yang memiliki langkah-langkah seperti Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan konsep, pelayanan publik adalah kegiatan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum khususnya pengurusan IMB yang ada di Kecamatan Bekasi Selatan merupakan upaya pemerintah daerah untuk memberikan kebutuhan pelayanan pada masyarakat di tingkat kota. Pelayanan merupakan sebuah usaha yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya, layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang kondisi mereka, status sosial, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan IMB di Kecamatan Bekasi Selatan adalah indikator yang dikemukakan bahwa indikator-indikator dalam menentukan suatu kualitas pelayanan terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Indikator-indikator tersebut tidak hanya berdiri sendiri namun juga saling memiliki keterkaitan, sebagai berikut :

### 1) Transparansi

Tingkat kualitas pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kecamatan Bekasi Selatan dengan mengacu pada kemudahan akses informasi kebijakan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Bekasi Selatan khususnya bagian perizinan mengenai pemberitahuan informasi melalui website dan melakukan sosialisasi dengan mengadakan forum diskusi yang biasanya dilakukan untuk memberitahukan kepada masyarakat tentang peraturan-peraturan yang sedang berlaku.

Dalam melaksanakan kebijakan yaitu dilakukan secara terbuka dan diketahui oleh umum diberikan wewenang kepada pimpinan Kecamatan untuk mengadakan rapat rutin setiap awal tahun dengan seluruh Rt, Rw dan warga guna mensosialisasikan IMB.

- 2) **Akuntabilitas**  
Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Bekasi Selatan sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan dan semua pelayanan perizinan sudah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku.
- 3) **Kondisional**  
Kondisional merupakan pelayanan yang harus efisiensi dan efektif sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Di Kecamatan Bekasi Selatan sudah efektif dan efisien dalam pengurusan IMB dan mampu mengaplikasikan Perda maupun Perwal dengan baik pada pengurusan perizinan. Perlu adanya kerjasama antar kedua belah pihak agar semua pengurusan berjalan efektif dan efisien.
- 4) **Partisipasi**  
Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan proses pengurusan IMB di Kecamatan Bekasi Selatan. Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tinggal dipemukungan kurang menganggap penting IMB. Sedangkan, tingkat partisipasi masyarakat cukup baik untuk yang tinggal diperumahan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Bekasi Selatan.
- 5) **Kesamaan Hak**  
Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Menurut masyarakat yang sudah mengurus IMB tidak adanya perbedaan golongan atau diskriminasi pengurusan. Namun, tegasnya aparatur dalam pelayanan disalahartikan oleh masyarakat padahal tujuannya agar masyarakat lebih tertib dalam mengurus IMB di Kecamatan Bekasi Selatan.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan. Kejujuran diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena mendorong aparatur Kecamatan Bekasi Selatan sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Aparatur sudah menjalankan tugasnya sesuai hak dan kewajibannya dan masyarakat pun juga paham tentang hak dan kewajibannya dalam melakukan pengurusan IMB di Kecamatan Bekasi Selatan.

Kendala dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Dalam suatu pelayanan, pasti tidak terlepas dari suatu kendala atau hambatan yang ada. Kendala tersebut yaitu :

- a. Kendala yang sering dihadapi itu kadang-kadang masyarakat merasa terbebani dengan biaya retribusi yang terlalu mahal.

- b. Kendalanya juga masih banyak konsumen yang mengatakan di prosedur terlalu nya itu terlalu lama untuk pengurusan IMB sedangkan mungkin masyarakat sangat butuh untuk keperluan masing-masing.
- c. Ada juga masyarakat yang tanahnya masih tanah milik bersama atau tanah warisan yang tidak izin ke semua keluarga menjadi sangat sulit untuk diproses, terkadang ada juga masyarakat yang tidak akrab dengan tetangga sehingga enggan memenuhi salah satu syarat penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan.

## **SIMPULAN**

Pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada dasarnya merupakan suatu kebijakan dalam rangka mewujudkan program perencanaan dan pembangunan kota, mewujudkan tertib penyelenggaraan bangunan meliputi kegiatan peninjauan desain/gambar rencana dan pemantauan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemukan adanya faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi. Namun dari beberapa kesimpulan yang dapat ditarik yaitu:

- a. Pelaksanaan atau penerapan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Bekasi Selatan sudah cukup bagus, hasil wawancara dari beberapa narasumber menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat yang tinggal diperumahan sudah lebih baik dan lebih tertib dibandingkan dengan masyarakat yang ada diperkampungan.
- b. Kendala yang dihadapi di Kecamatan Bekasi Selatan adalah kadang masyarakat merasa terbebani dengan biaya retribusi yang terlalu mahal, juga masih banyak yang mengatakan di prosedur terlalunya itu terlalu lama untuk pengurusan IMB sedangkan mungkin masyarakat sangat butuh untuk keperluan masing-masing.
- c. Meningkatkan sosialisasi dan rapat rutin kepada para Rt Rw serta semua masyarakat khususnya masyarakat perkampungan yang dimana masih banyak yang belum memiliki IMB. Pihak Kecamatan bagian Ekbang (Ekonomi Pembangunan) pun ikut serta dalam peningkatan pelayanan perizinan khususnya IMB dalam menangani keterlambatan pengurusan penerbitan IMB.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, Rahardjo, 2010. Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Ahmad Yani. 2010. Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat Dan Daerah Di Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- A.M. Yunus Wahid, 2014. Pengantar Hukum Tata Ruang, Jakarta: Kencana.
- Arisutha, Damartaji. 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka.

- Budihardjo, Eko. 2011. *Penataan Ruang & Pembangunan Perkotaan*, Bandung: Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- MBP, Drs. Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Jakarta, Mitra Wacana Media.
- Moenir 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Fokusmedia. 2009. *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Pajak Daerah Dan Retibusi Daerah*. Bandung. CV. Fokusmedia.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kaho, Josef Riwu. 2010. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta. PT. Grafindo Persada.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasalong, Harbanni. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Prakosa, Kesit Bambang. 2010. *Pajak Dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta. Uii Press.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siahaan, Marihot P, S.E. 2011. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014 *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Susanta, Gatut. 2002. *Mudah Mengurus IMB*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

### **Dokumen**

- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 22 Tahun 2018  
Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2017

### **Internet**

- <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/?p=367>  
[http://www.djpk.depkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU\\_28\\_Tahun\\_2009\\_Ttg\\_PDRD.pdf](http://www.djpk.depkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf)  
<https://www.finansialku.com/imb-izin-mendirikan-bangunan/>  
<https://jdih.bekasikota.go.id/>.