

**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP)
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUKO
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**DOSEN PENGAMPU :
INTAN FITRI MEUTIA, S.A.N..M.A.,Ph.D**



Disusun Oleh :

**Meyta Indira Altasya (2356041015)
Mandiri A**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023/2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tugas utama bagi setiap aparat sipil negara, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparat terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Pelayanan secara umum diartikan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini pula keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan Perizinan adalah pelayanan terhadap pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftarusaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan (Hadjon, 2016: 2).

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik akan berdampak pada optimalnya fungsi perizinan tersebut, secara khusus pelayanan pada unit layanan. Unit layanan merupakan wahana tempat bertemunya penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Tempat ini hendaknya juga menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhannya terhadap suatu pelayanan, sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong-bondong mengurus perizinan tersebut. Salah satu pelayanan perizinan adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan kepada orang pribadi untuk mendirikan suatu bangunan yang digunakan sebagai rumah tinggal. Pedoman teknis ini bertujuan untuk terwujudnya bangunan gedung yang didirikan dengan memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis bangunan gedung sesuai dengan fungsinya, guna mewujudkan bangunan gedung yang fungsional, sesuai dengan tata bangunan yang serasi dan selaras dengan lingkungannya, yang diselenggarakan secara tertib untuk menjamin keandalan teknis bangunan gedung, serta terwujudnya kepastian hukum dalam penyelenggaraan bangunan gedung.

Salah satu upaya yang ditempuh oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung adalah terus menggiatkan sosialisasi perizinan. Salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk mengajukan IMB (Izin Mendirikan Bangunan). IMB adalah perizinan bangunan yang diterbitkan untuk melakukan kegiatan mendirikan bangunan. Ruko merupakan akronim dari rumah toko, artinya sejenis rumah yang sekaligus berfungsi sebagai toko. Besaran biaya/retribusi penerbitan izin sangat bervariasi tergantung jenis perizinannya. Besaran retribusi ini telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan daerah. Kesadaran masyarakat untuk membuat IMB memang sudah meningkat. Dalam satu bulan, rata-rata mencapai lebih dari seratus berkas pemohon. IMB itu tidak sekedar untuk memenuhi keadministratifan saja, namun juga mengandung nilai ekonomis. Misalnya, jika seseorang akan mengajukan kredit ke bank dengan jaminan rumah, maka IMB sangat dibutuhkan. Karena itu, IMB sangat penting fungsinya (Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung, 2020).

Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) telah beroperasi di Gedung Pelayanan Satu Atap Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung. Memiliki Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) merupakan kewajiban bagi setiap pemilik bangunan, karena untuk menjamin kejelasan eksistensi bangunan atau legalitas bangunan. Manfaat telah memiliki IMB diantaranya pemerintah akan membayar ganti rugi atas bangunan yang beralih fungsi menjadi fasilitas umum atau terkena pelebaran jalan. Dengan membayar retribusi IMB berarti telah ikut menyumbang pendapatan asli daerah dan pembangunan di Kota Bandar Lampung. Wilayah Kota Bandar Lampung akan tertata dengan baik, teratur, dan indah karena bangunannya dibangun sesuai lokasi peruntukan (<http://www.saibumi.com>, diunduh Tanggal 18 Juni 2022).

Pemerintah Kota (Pemkot) Bandar Lampung terus gencar melakukan sosialisasi dispensasi retribusi izin mendirikan bangunan (IMB). Hingga tahun 2022 setiap yang mengurus IMB akan mendapat potongan 50 persen dari total biaya pengurusan IMB. Sehingga kegiatan publikasi dan promosi tentang pelayanan perizinan serta pengaduan pun meningkat. Selain itu, Pemkot Bandar Lampung melalui pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) melakukan intensifikasi terhadap penerimaan retribusi IMB dengan cara melakukan sosialisasi.

Pernyataannya tersebut disampaikan dalam rapat paripurna penyampaian jawaban wali kota atas pandangan umum fraksi terhadap Raperda tentang Perubahan APBD Kota Bandar Lampung dan penandatanganan nota kesepakatan kebijakan umum anggaran dan prioritas plafon anggaran sementara APBD Kota Bandar Lampung. (<http://www.lampost.com>, diunduh Tanggal 18 Juni 2022).

Berdasarkan kajian dari berbagai berita tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung masih pada peringkat kedua terbawah paling rendah pelayanan masyarakatnya. Serta memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan kewajiban bagi setiap pemilik bangunan, karena untuk menjamin kejelasan eksistensi bangunan atau legalitas bangunan. Selain itu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung juga menemukan sebuah ruko di Kota Bandar Lampung yang digunakan sebagai minimarket yang belum memiliki izin usaha toko modern (IUTM), tetapi toko tersebut sudah memiliki izin usaha mikro kecil (IUMK) hal ini membuat pengguna pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak mengetahui persyaratan lain yang harus di lengkapi untuk mendirikan bangunan yang bertujuan untuk lahan usaha.

Hal ini mengakibatkan banyak pengunyan pelayanan belum memahami apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendirikan usaha bukan hanya izin mendirikan bangunan saja yang harus di lengkapi tetapi masih banyak teknis lainnya yang harus di lengkapi, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung membuat para pelaku usaha salah kaprah dalam menggunakan pelayanan izin usaha. Oleh karena itu diperlukanevaluasi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Ruko di Kota Bandar Lampung, sehingga akan dapat menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan hasil pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Ruko oleh Badan Penanaman Modaldan Perizinan Kota Bandar Lampung yang selama ini masih belum optimal.

BAB II

PEMBAHASAN

HASIL ANALISIS :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Manajemen Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, khususnya dalam hal pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ruko.

Analisis ini menggunakan teori Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models (Richard Hackman and Greg R Oldham, 1976) yang fokus pada lima faktor yaitu :

variasi, identitas tugas (task identity), signifikansi (task significance), otonomi (autonomy), dan umpan balik (feed back).

1.) Variasi :

Pelayanan IMB ruko di BPMP Kota Bandar Lampung memiliki variasi tugas yang cukup tinggi. Petugas BPMP harus menangani berbagai jenis ruko dengan karakteristik yang berbeda, serta harus memahami berbagai peraturan dan regulasi yang terkait dengan IMB.

Contoh :

- 1.) Petugas BPMP harus menangani permohonan IMB ruko dengan berbagai ukuran, desain, dan fungsi, seperti ruko komersial, ruko residensial, dan ruko campuran.
- 2.) Petugas BPMP harus memahami berbagai peraturan dan regulasi yang terkait dengan IMB ruko, seperti Peraturan Daerah (Perda) tentang Bangunan Gedung, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Permen PUPR) tentang Tata Bangunan Gedung, dan Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bangunan Gedung.

2.) Identitas Tugas (Task Identity) :

Petugas BPMP memiliki identitas tugas yang jelas, yaitu memastikan bahwa proses penerbitan IMB ruko sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi dan edukasi kepada pemohon IMB ruko.

Contoh :

- 1.) Petugas BPMP harus memeriksa kelengkapan berkas permohonan IMB ruko dan memastikan bahwa semua dokumen yang required ada dan lengkap.
- 2.) Petugas BPMP harus melakukan evaluasi dan analisis terhadap desain dan struktur bangunan ruko untuk memastikan bahwa bangunan tersebut memenuhi standar keselamatan dan kelayakan.
- 3.) Petugas BPMP harus memberikan informasi dan edukasi kepada pemohon IMB ruko tentang persyaratan, prosedur, dan biaya pengurusan IMB ruko.

3.) Signifikansi Tugas (Task Significance)

Pelayanan IMB ruko memiliki signifikansi tugas yang tinggi. IMB ruko merupakan dokumen penting yang diperlukan untuk membangun ruko secara legal. Kesalahan dalam proses penerbitan IMB ruko dapat berakibat fatal, seperti bangunan yang tidak aman atau tidak sesuai dengan tata ruang kota.

Contoh :

- 1.) Bangunan ruko yang tidak memiliki IMB dapat dibongkar oleh pemerintah.
- 2.) Bangunan ruko yang tidak sesuai dengan tata ruang kota dapat mengganggu estetika dan ketertiban kota.
- 3.) Bangunan ruko yang tidak memenuhi standar keselamatan dapat membahayakan keselamatan penghuninya.

4.) Otonomi (Autonomy)

Petugas BPMP memiliki otonomi yang cukup tinggi dalam menjalankan tugasnya. Mereka memiliki kewenangan untuk membuat keputusan terkait dengan penerbitan IMB ruko berdasarkan hasil evaluasi dan analisis.

Contoh :

1.) Petugas BPMP dapat memutuskan untuk menyetujui atau menolak permohonan IMB ruko berdasarkan hasil evaluasi dan analisis.

2.) Petugas BPMP dapat memberikan saran dan masukan kepada pemohon IMB ruko untuk memperbaiki desain atau struktur bangunannya agar memenuhi standar keselamatan dan kelayakan.

3.) Petugas BPMP dapat berkoordinasi dengan instansi terkait, seperti Dinas Tata Ruang Kota dan Satuan Polisi Pamong Praja, untuk memastikan bahwa bangunan ruko yang akan dibangun tidak melanggar peraturan dan regulasi yang berlaku.

5.) Umpan Balik (FeedBack)

Petugas BPMP mendapatkan umpan balik Dari pemohon IMB ruko dalam bentuk saran dan masukan. mereka juga mendapatkan umpan balik dari atasan dalam bentuk evaluasi kinerja.

KESIMPULAN

Pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu melalui Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP). Secara umum sudah berjalan optimal.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik pada BPMP Kota Bandar Lampung dalam hal pelayanan IMB ruko tergolong baik. Kelima faktor yang dianalisis, yaitu variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik, menunjukkan bahwa pekerjaan petugas BPMP memiliki potensi untuk memicu motivasi dan kepuasan kerja.

Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam manajemen pelayanan publik BPMP Kota Bandar Lampung, antara lain:

- 1.) Peningkatan infrastruktur dan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan IMB ruko.
- 2.) Peningkatan kualitas pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kompetensi petugas BPMP.
- 3.) Peningkatan koordinasi dan komunikasi antar instansi terkait untuk memperlancar proses penerbitan IMB ruko.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, 2017, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2015, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Burn dan Stalker, 2017, *The Management Of Innovation*, Edisi Terjemahan, Tavistock, Jakarta.
- Thoha, 2016, *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*, LANRI, Jakarta.
- Lukman, 2017, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta
- Lestari, D. R., & Sari, D. A. (2020). *Model manajemen pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 15(2), 237-252.
- Agung, S., & Setyowati, D. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 1-10.
- Widyastuti, R. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan BPMP di Kota Bandar Lampung*. Jurnal Manajemen, 18(1), 1-12.
- Wijaya, IG (2019). *Pengaruh Variabel-variabel Yang Berhubungan Dengan Kinerja BPMP Kota Bandar Lampung*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 22(1), 1-12.
- Suharsono. (2019). *Analisis Kinerja Badan Penanaman Modal Dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 1-12.