

**Manajemen Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)  
Kabupaten Sumbawa**

Amrullah<sup>1</sup> Muslim<sup>2</sup> Yeni Sulistianingsih<sup>3</sup>

[Amrullah80@gmail.com](mailto:Amrullah80@gmail.com)<sup>1</sup>, [Muslimfisip70@gmail.com](mailto:Muslimfisip70@gmail.com)<sup>2</sup> [Yenisulistianingsih07@gmail.com](mailto:Yenisulistianingsih07@gmail.com)<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fisipol Universitas Samawa (UNSA) Sumbawa Besar

<sup>2</sup> Fisipol Universitas Samawa (UNSA) Sumbawa Besar

<sup>3</sup> Fisipol Universitas Samawa (UNSA) Sumbawa Besar

**ABSTRAKSI**

Masih kita temukan mengenai rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan manfaat mengurus IMB lebih dulu sebelum mendirikan bangunan tersebut, sehingga banyak bangunan yang tidak memiliki IMB. pada akhirnya berbagai persoalan terus berdatangan, baik secara administratif maupun non administratif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen kepengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Sumbawa. dan untuk mengetahui kendala- kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Sumbawa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun hasil penelitian dalam penelitian ini adalah Dalam Manajemen kepengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa, terdapat lima aspek yang menjadi bagian utama terkait dengan manajemen pelayanan IMB, yaitu persyaratan dalam pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, prosedur dan jangka waktu dalam pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, biaya/tarif dalam pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, produk pelayanan yang diberikan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa. Sementara kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa dalam mewujudkan manajemen kepengurusan IMB yang baik dan profesional adalah terdiri dari empat aspek. yaitu aspek anggaran, aspek SDM, aspek infrastruktur. dan aspek budaya masyarakat. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa adalah dengan memberlakukan pelayanan integratif, penguatan sarana dan prasarana. serta penguatan pada aspek sosialisasi.

**Kata Kunci :** *Manajemen, DPMPTSP, IMB*

## **PENDAHULUAN**

Peranan pemerintah sebagai pembuat sekaligus pelaksana kebijakan, tidak lepas dari berbagai hambatan dan tantangan bahkan ancaman. Tidak semua kebijakan atau aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah mendapat respon, sambutan ataupun dukungan dari masyarakat atau kelompok-kelompok yang mungkin merasa dirugikan dengan adanya kebijakan tersebut. Akan tetapi, menjadi penting bagi kelancaran semua proses dan program pembangunan untuk tetap dikawal, dilakukan dan dilaksanakan dengan tanpa merugikan masyarakat. Begitu juga dengan masyarakat, hendaknya semua bentuk kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah harus dipatuhi sepanjang itu baik, tidak bertentangan dengan aturan- aturan dan membawa manfaat bagi masyarakat secara umum. Karena tujuan utama dari pembangunan adalah bagaimana agar hak-hak dasar bagi warga negara terpenuhi, kesejahteraan ekonomi meningkat, agar masyarakat menjadi taat dan patuh terhadap hukum agar keadilan bisa ditegakkan, sehingga pemerataan terjadi.

Kondisi yang idealnya kita harapkan kadang-kadang sering berbanding terbalik dengan fakta yang sering kita saksikan di lapangan. Banyak kasus yang kita temui, katakanlah dalam hal pembangunan fisik, pembuatan sarana dan prasarana milik pemerintah, pendirian atau pengelolaan barang milik pribadi atau kelompok yang terkendala oleh masalah administratif misalnya seperti hak ijin untuk mendirikan bangunan (IMB). Ada kantor, rumah, pabrik dan lain-lain yang kadang- kadang dibangun tanpa mengindahkan aturan atau prosedur yang ada dan justru dianggap mengganggu ketertiban umum, dibangun di atas fasilitas umum milik negara, dibangun tanpa persetujuan pemerintah karena dianggap dapat menimbulkan masalah baru di lingkungan sekitar tempat bangunan tersebut didirikan. Bahkan ada orang atau perusahaan yang baru mengurus IMB ketika masalah sudah muncul, sehingga menjadikan masalah tersebut

menjadi rumit.

Masalah-masalah yang berhubungan dengan tanah, hak milik baik milik pribadi maupun umum seringkali menjadi masalah yang pelik, kondisi ini secara umum masih terjadi di negara kita Indonesia, tidak terkecuali di Kabupaten Sumbawa. Masih banyak suara-suara dan nada sumbang dari masyarakat baik pribadi maupun masyarakat yang mempertanyakan mengenai manajemen pelayanan khususnya yang berhubungan dengan manajemen pengurusan Surat Ijin Mendirikan Bangunan atau lebih dikenal dengan IMB ini. Suara-suara yang kerap terdengar misalnya, kenapa pelayanannya lambat dan lama sekali, berbelit-belit, banyak aturan, petugasnya kurang profesional dan sebagainya. Fakta tersebut menjadikan instansi yang bersangkutan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang ada di Kabupaten Sumbawa. Sebagai Dinas yang berhubungan langsung dengan masalah-masalah ijin tersebut, jika bisa dikelola, dimanfaatkan dan diatur dengan baik dan profesional, akan mendatangkan *income* yang tidak sedikit bagi daerah. Sehingga keberadaan Dinas ini menjadi vital bagi daerah, apalagi yang berhubungan dengan investasi luar yang masuk ke daerah atau investasi yang memang dari masyarakat dan daerah itu sendiri.

Daerah dalam hal ini seringkali dianggap kurang peka melihat perkembangan baru dalam masyarakat terkait dengan semakin terdesaknya masyarakat dengan investasi dari luar atau dari perusahaan-perusahaan luar yang memang secara kualitas menang saing dengan masyarakat lokal karena keterbatasan dana, teknologi dan kemampuan manajerial yang memadai, belum lagi ditambah dengan kemampuan mereka dalam hal persaingan bisnis yang luar biasa. Sehingga banyak kelompok atau warga yang berharap agar pemerintah daerah, sebelum mengeluarkan suatu ijin untuk mendirikan bangunan terhadap siapapun harus bisa bertindak profesional, cepat dan tanggap dengan tuntutan zaman yang semakin

cepat.

Hasil observasi awal yang kami lakukan terkait dengan masalah Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) ini adalah ternyata masih kita temukan mengenai rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan manfaat mengurus IMB lebih dulu sebelum mendirikan bangunan tersebut. Sehingga muncul kasus yang tidak diinginkan terjadi, lalu menimbulkan masalah baru yang tak sedikit yang berujung ke ranah hukum. Kemudian yang terlihat juga adalah ada masih kekurangan dari pemerintah atau dinas terkait sebagai pemangku kebijakan dalam menata ulang manajemen pelayanan yang lebih profesional terkait dengan masalah IMB ini.

Masalah penting yang masih menjadi menarik untuk diteliti dan dianalisis untuk bisa kita dapatkan solusi baru yang bisa membantu pihak terkait dalam hal reformasi pelayanan di Bidang Perijinan ini adalah masalah manajemen menyangkut bagaimana agar semua hal yang berhubungan dengan masalah perijinan ini kedepan tidak lagi menjadi beban pemerintah dan juga masyarakat setelah dijalankan dengan teratur, rapi dan profesional.

Kondisi inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Manajemen Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Sumbawa.

## **PEMBAHASAN**

Usaha untuk mendirikan bangunan tentu harus mendapat izin tertulis baik dari dinas Tata kota maupun dari instansi lain. Pembangunan rumah atau gedung diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2001 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Sebagai peraturan pelaksanaan dari undang-undang tersebut maka pada setiap daerah akan mengaturnya dengan peraturan daerah yang sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing. Dalam hal ini, Pelayanan

pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Sumbawa, DPMPTSP telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Standar pelayanan tersebut antara lain :

**a) Persyaratan Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPSP Kabupaten Sumbawa**

Persyaratan merupakan syarat (dokumen) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat, dalam hal ini pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan ketika melakukan proses pengurusan izin mendirikan bangunan, telah menetapkan daftar persyaratan yang paling utama harus disiapkan oleh para pemohon. Adapun persyaratannya yaitu;

- 1) Fotocopy bukti kepemilikan tanah disertai gambar situasi tanah yang dikeluarkan BPN
- 2) Fotocopy KTP
- 3) Fotocopy bukti pembayaran PBB
- 4) Arahan Perencanaan (Advis Planning)
- 5) Gambar rencana bangunan yang telah ditandatangani oleh perencana dan diasistensi f) Surat kuasa untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan di atas tanah miliknya
- 6) Izin prinsip bagi bangunan yang disyaratkan
- 7) Rekomendasi dari instansi terkait bagi bangunan yang disyaratkan
- 8) Dokumen AMDAL atau UKL UPL bagi bangunan yang disyaratkan Surat pernyataan persetujuan dari masyarakat sekitar yang diketahui oleh pejabat bagi bangunan tower, futsal, industry dan bangunan lainnya yang menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat sekitar.

Pengurusan IMB di seluruh Indonesia hampir sama sesuai kebutuhan setiap daerah masing-masing yang telah diatur secara teknis melalui Perda ataupun Perbup dimana persyaratan itu harus detail agar tidak bermasalah di kemudian hari, terutama terkait dengan konflik, apalagi ini berhubungan dengan kepemilikan tanah dan bangunan. Dengan demikian, persyaratan yang digunakan dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dan diamanahkan di dalam Peraturan Bupati Kabupaten Sumbawa.

**b) Prosedur dan Jangka Waktu Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa.**

Ada beberapa prosedur normative yang harus dilalui oleh pemohon dalam mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, yaitu :

- 1) Pemohon mengisi surat permohonan izin sesuai format yang telah disiapkan oleh DPMPTSP
- 2) Surat izin akan disampaikan kepada Bupati Sumbawa melalui kepala DPMPTSP
- 3) Petugas pelayanan melakukan verifikasi berkas permohonan izin
- 4) Berkas permohonan izin yang tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon pada saat itu juga
- 5) Berkas permohonan yang lengkap dilakukan verifikasi
- 6) Sesuai hasil di lapangan, tim teknis menyampaikan rekomendasi kepada kepala DPMPTSP sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk menerbitkan atau tidak menerbitkan izin
- 7) Dalam hal permohonan izin ditolak, kepala DPMPTSP menyampaikan jawaban secara tertulis kepada pemohon
- 8) Izin yang ditandatangani disampaikan kepada pemohon oleh petugas pelayanan.

Proses pengurusan perizinan verifikasi ini adalah proses yang terbilang membosankan, sebab syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon pun tidak sedikit, mulai dari dokumen pribadi yang secara administratif tidak boleh salah dan juga disesuaikan dengan tempat dan jenis bangunan yang akan dibangun. Jika terjadi ketidaksesuaian maka disitulah letak kerumitannya. Pada saat yang sama pemohon pun harus mendapat rekomendasi dari stakeholder relevan lainnya seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), Dinas Lingkungan Hidup yang mengurus Amdal, dan Instansi dari Polisi Pamong Praja (Pol PP).

Tindakan teknis tersebut dilakukan untuk menghindari sesuatu hal yang tidak diinginkan kedepannya, sebab masalah IMB juga berhubungan dengan masalah agraria (tanah), masalah historis warisan, dan masalah konflik sosial yang memiliki sensitifitas konflik antar sesama. Oleh karena itu, selaku instansi yang memiliki wewenang mengeluarkan izin mengambil langkah antisipatif melalui berbagai syarat dan proses yang cukup panjang.

### **c) Biaya/Tarif Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan aturan yang ada, yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Besaran biaya yang dimaksud adalah Rp. 10.000/M<sup>2</sup> (sepuluh ribu rupiah per meter persegi). Artinya bahwa besaran biaya pengurusan tersebut tergantung luas bangunan yang akan diurus ijinnya, dan biaya akan menyesuaikan dengan luas tersebut. Adapun jenis perizinan yang dibebankan retribusi berdasarkan Perda adalah Retribusi IMB, retribusi Izin Gangguan, retribusi Izin Trayek, dan

retribusi Izin Usaha Perikanan. Sementara untuk IMB terdiri penyelenggaraan bangunan, prasarana bangunan gedung, dan penyelenggaraan bangunan bukan gedung. Selanjutnya, ada jenis bangunan yang tidak dikenakan retribusi itu seperti; bangunan pemerintah, rumah ibadah, dan rumah huni Terkait dengan retribusi walaupun besaran biaya/tarif retribusi yang telah ditentukan di dalam Peraturan Daerah, namun tetap saja ada biaya lainnya yang dimanfaatkan sebagai celah bagi para calo-calo (penyedia jasa) untuk meraup keuntungan, dengan alasan supaya mempermudah dan mempercepat proses penerbitan izin mendirikan bangunan terhadap pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan yang mengurusnya.

**d) Produk Pelayanan Yang Diberikan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan Ketentuan Perundang- Undangan yang ditetapkan. Terdapat delapan produk pelayanan izin yang mempunyai peranan sangat besar, terutama dalam melayani izin mendirikan bangunan. Adapun 8 (delapan) produk pelayanan dalam pelayanan izin yang dimaksud adalah :

- 1) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
- 2) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Baru
- 3) Pelayanan Izin Merobohkan/Membongkar Bangunan
- 4) Pelayanan Izin Mengubah/Mengganti Bangunan
- 5) Pelayanan Izin Menambah Bangunan
- 6) Pelayanan Izin Memperbaiki Bangunan
- 7) Pelayanan Izin Pemutihan Bangunan
- 8) Pelayanan Izin Penimbunan Lahan

**e) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan  
Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten  
Sumbawa**

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat, dalam hal ini pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan jika ada keluhan, permasalahan atau temuan dari masyarakat yang ada di lapangan, bisa memberi masukan dan pengaduan melalui nomor telepon DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dan juga dilengkapi dengan surat tertulis yang ditujukan kepada DPMPTSP, maka dari Dinas akan segera mengecek ke lapangan dari hasil temuan penyimpangan atau keluhan atas permasalahan yang ada. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa dalam menyikapi permasalahan ataupun temuan di lapangan.

**KESIMPULAN**

1. Dalam Manajemen kepengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa, terdapat lima aspek yang menjadi bagian utama terkait dengan manajemen pelayanan IMB, yaitu persyaratan dalam pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, prosedur dan jangka waktu dalam pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP

Kabupaten Sumbawa, biaya/tarif dalam pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, produk pelayanan yang diberikan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa.

2. Sementara kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa dalam mewujudkan manajemen kepengurusan IMB yang baik dan profesional adalah terdiri dari empat aspek, yaitu aspek anggaran, aspek SDM, aspek infrastruktur, dan aspek budaya masyarakat.
3. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa adalah dengan memberlakukan pelayanan integratif, penguatan sarana dan prasaran, serta penguatan pada aspek sosialisasi.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan melalui penelitian ini adalah :

1. Bagi Pemerintah Daerah : Penganggaran sebaiknya melihat kebutuhan dasar DPMPTSP sebagai sebuah institusi yang sangat strategis dalam menciptakan perubahan investasi dan ekonomi suatu daerah. Selain itu, infrastruktur penunjang DPMPTSP harus diperhatikan demi kelancaran pelayanan perizinan, serta Agar konsisten terhadap pelayanan satu pintu sehingga prosedur pelayanan menjadi tidak rumit dan panjang.
2. Bagi petugas pelayanan IMB : Peningkatan kualitas SDM melalui berbagai program diklat teknis sangat diperlukan agar pelayanan lebih simpel dan memadai.
3. Bagi masyarakat : Kesadaran dan kedisiplinan dalam mengurus kepentingan sendiri sangat diperlukan, sehingga semua urusan pelayanan tidak harus menggunakan jasa pihak lain agar biaya birokrasi tidak mahal.

4. Bagi peneliti : aspek dan isu pelayanan perijinan sangat penting untuk diteliti lebih mendalam, sebab pelayanan perijinan membutuhkan analisis yang baik agar tercipta sebuah rekomendasi untuk perbaikan pelayanan kedepan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Akadun, 2007, *Administrasi Perusahaan Negara*, Bandung: Alfabeta
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Gama Press.
- Emzir. 2012. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-3. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Endarmoko, Eko. 2006. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: EGC
- Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexi J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata, Ermaya. 2002. *Manajemen Pemerintahan dalam Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Vicodata.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Prianto, Agus, 2006, *Menakar Kualitas Pelayanan Pubulik*. Malang: Penerbit In-TRANS
- Walyo, 2007, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Mandiri Maju
- Nitissanto, Mulyadi, 2009, *Kewirausahaan & Manajemen Usaha Kecil*. Bandung: Alfabeta