

# EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN INDRAMAYU

Ario Joko Sukmanto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati  
E-mail: ajsukmanto@gmail.com



DOI: <http://dx.doi.org/10.33603/reformasi.v4i1>

Diterima: 17 Desember 2020; Direvisi: 20 Januari 2021; Dipublikasikan: Februari 2021

## ABSTRACT

*This thesis discusses the evaluation of the implementation of the building permit service policy in Indramayu regency. This research is motivated by the phenomenon of the lack of awareness of the community who are building to take care of building permit (IMB), information provided to the public that violates the provisions stipulated in the Perda is still not well socialized, there are still complaints from the IMB Applicant regarding several requirements requested to be completed, especially those concerning technical recommendations from relevant technical agencies. In addition, complaints from the IMB Applicant also related to the technical and location recommendation requirements of the technical agencies which were not yet integrated in one place so that the IMB Applicant had to go one by one. This research uses descriptive qualitative method, which is observing aspects of criteria related to the evaluation of IMB service policy by using the theory of William N. Dunn, namely: Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness and Appropriateness. Then describe these aspects based on the facts obtained from the results of interviews in the field. Data collection techniques are done by in-depth interviews, observation and documentation. Data analysis was performed using qualitative descriptive analysis with the following steps; data reduction, data display, data verification and conclusion drawing. The results showed that of the six evaluation criteria observed in general were going well and in accordance with the evaluation criteria according to William N. Dunn. However, from the results of the evaluation of the six criteria there are still notes that must be considered by the policy implementor, namely on the criteria; Effectiveness, Equity and Responsiveness. In the Effectiveness criteria, notes must be considered regarding the matter of the realization of the issuance of building permit (IMB) which still does not meet the target. In the Equity criteria, a note that must be considered is the socialization of the IMB which has not yet reached the village level. Finally, in the Responsiveness criteria, notes that must be considered are regarding the requirements of technical recommendations from related agencies that must be fulfilled by the IMB Applicant where there are still complaints against several officials from relevant technical agencies concerning the matter of coordination.*

**Keywords:** *evaluation of policy implementation, service, building permit (IMB)*

## I. LATAR BELAKANG

Untuk menelaraskan antara kebijakan di tingkat pusat dengan tingkat daerah, maka pimpinan di daerah dituntut untuk memformulasikan kebijakan tentang kemudahan ijin berusaha guna mengantisipasi tuntutan akan kebutuhan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Oleh karenanya dalam mewujudkan penataan ruang yang proporsional dan akuntabel di kabupaten Indramayu, Pemerintah Daerah menerbitkan Perda Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu yang didalamnya

tertuang peraturan tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penerbitan Perda Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dijadikan dasar hukum bersama dengan Perda Nomor 15 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu dalam implementasi pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Kewenangan DPMPTSP kabupaten Indramayu melalui Bidang Pengawasan dan Pengendalian, yaitu mengawasi dan

menegur secara administratif pemohon IMB yang membangun tidak sesuai dengan Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB) yang dikeluarkan hingga pencabutan izin, setelah itu dilaporkan ke pihak Satpol PP selaku instansi penegak Perda untuk menindaklanjuti. Menurut Perda Nomor 15 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung, Izin Mendirikan Bangunan merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat atau orang pribadi. Hal ini dimaksudkan untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki, merombak/merobohkan bangunan supaya sesuai dengan tata ruang yang berlaku dan juga supaya menimbulkan keselarasan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan bagi penghuninya maupun lingkungan sekitar sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. Perda

No. 15/2012 ini juga memuat tentang ketentuan Koefisien Dasar Bangunan

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Penerbitan IMB di Kabupaten Indramayu

(Tahun Penerbitan (IMB))	Jumlah Penerbitan (IMB)	Keterangan
2017	2.308	Input Manual
2018	1.525	Input Online
2019	2.378	Input Online

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu (2019)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Indramayu selama kurun waktu 3 tahun terakhir (2017 – 2019), jumlah penerbitan IMB mengalami fluktuasi, dimana pada tahun 2018 jumlah penerbitan IMB mengalami penurunan dibanding tahun 2017, kemudian jumlahnya naik lagi pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan masyarakat tidak begitu banyak yang mengurus IMB terutama masyarakat yang membangun untuk rumah tinggal, meskipun pihak DPMPTSP sendiri tidak menargetkan realisasi penerbitan IMB tiap tahunnya.

Konsep perizinan di kabupaten Indramayu sendiri saat ini sesuai dengan

(KDB), Koefisien Lantai Bangunan (KLB) dan Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) yang ditetapkan dan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Berdasarkan data dalam studi pendahuluan (preliminary research) dari DPMPTSP Kabupaten Indramayu, peneliti meminta data tentang Rekapitulasi Penerbitan IMB dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir hingga 2019, seperti yang terlihat dalam tabel berikut:

ketentuan Perpres Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Konsep perizinan ini adalah menunggu, bukan “jemput bola” karena bersifat pelayanan. Sehingga hal ini menyebabkan jumlah realisasi penerbitan IMB dalam kurun 3 (tiga) tahun terakhir tidak mengalami kenaikan secara signifikan. Hal ini berdampak pada realisasi retribusi IMB yang belum sesuai target dalam kurun tiga tahun terakhir.

Berdasarkan data mengenai Realisasi Penerimaan Retribusi IMB yang diperoleh dari pihak DPMPTSP Kabupaten Indramayu, ditemukan realitas bahwa Realisasi Penerimaan Retribusi IMB di

Kabupaten Indramayu dari tahun 2017 s/d 2019 seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Retribusi IMB Tahun 2017 s/d 2019

Tahun	Rencana/Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persen (%)
2017	9.401.225.800,-	1.870.821.193,-	19,90
2018	6.100.000.000,-	2.946.185.805,-	48,30
2019	3.300.000.000,-	2.135.644.180,-	64,72

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Indramayu (2019)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 tersebut, terlihat jelas bahwa realisasi Retribusi IMB Kabupaten Indramayu dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun dari 2017 s/d 2019 terus mengalami kenaikan, meskipun Realisasinya tidak melampaui Rencana/Target. Fakta ini dikarenakan fungsi DPMPTSP sebagai instansi pelayanan publik di bidang penanaman modal sehingga hasil dari retribusi IMB dikembalikan untuk biaya operasional DPMPTSP dalam pelayanan IMB. Jelas disini bahwa potensi pendapatan daerah yang berasal dari Retribusi IMB di Kabupaten Indramayu tidak dijadikan dasar/patokan untuk meningkatkan PAD. Hal yang paling mendesak saat ini di kabupaten Indramayu adalah bagaimana cara untuk menarik minat investor agar datang dan menanamkan investasinya di daerah yang dijululuki sebagai “Kota Mangga” ini.

Selain itu, dasar kebijakan yang diambil dari pejabat yang berwenang di DPMPTSP Kabupaten Indramayu untuk meniadakan Retribusi IMB dan mengembalikan fungsi DPMPTSP sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik, adalah berdasarkan amanat PerPres Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal pada Bab II Pasal 3, PTSP di bidang Penanaman Modal bertujuan untuk membantu Penanam Modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai Penanaman Modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan Perizinan dan Nonperizinan.

Dalam implementasi Perda Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan Perda Nomor 15 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung, berdasarkan fakta dan observasi yang dilakukan, ditemukan fenomena masih kurangnya kesadaran masyarakat yang sedang membangun untuk mengurus IMB. Hal ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi tentang pentingnya informasi dokumen perizinan IMB dari DPMPTSP hingga ke pelosok desa yang ada di wilayah kabupaten Indramayu, sehingga masyarakat awam kurang memahami akan pentingnya setiap bangunan yang harus memiliki IMB. Selain itu, informasi yang diberikan kepada masyarakat yang melanggar ketentuan yang diatur dalam Perda masih belum tersosialisasikan dengan baik sehingga masih ditemukan adanya masyarakat yang bangunannya tidak memiliki IMB dan banyak bangunan yang tidak sesuai dengan peruntukannya.

Kemudian, masih adanya keluhan dari pemohon IMB mengenai beberapa persyaratan yang diminta untuk dilengkapi. Hal ini disebabkan karena persyaratan Penerbitan IMB terutama yang menyangkut persyaratan rekomendasi teknis dari instansi/dinas terkait yang dirasa masih memberatkan masyarakat, misalnya harus ada rekomendasi kajian teknis bangunan, rekomendasi penelitian Siteplan, rekomendasi Peil Banjir, rekomendasi kajian ANDALALIN dan rekomendasi UPL/UKL/AMDAL. Selain itu, keluhan dari pemohon juga menyangkut persyaratan rekomendasi teknis dari instansi-instansi terkait yang masih belum terintegrasi dan terpencar-pencar sehingga harus mendatangi satu persatu. Padahal menurut

pemohon, harapannya ketika namanya pelayanan terpadu satu pintu maka proses pelayanannya-pun berada dalam satu pintu.

Dengan berdasar pada berbagai macam permasalahan terhadap implementasi kebijakan pelayanan IMB di kabupaten Indramayu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan fenomena yang terjadi dengan menggunakan teori William N. Dunn sebagai instrumen evaluasi kebijakan, dengan judul penelitian: “Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Indramayu”.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian berada di kabupaten Indramayu, provinsi Jawa Barat. Lokus penelitian akan dititik-beratkan pada lingkungan kebijakan yaitu tentang pelayanan IMB dimana pelayanan IMB merupakan bagian dari proses perizinan yang berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Selain di DPMPTSP, instansi/dinas teknis terkait yang mengeluarkan rekomendasi teknis yang akan dijadikan lokasi penelitian adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR), Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Perhubungan.

Metode penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu melakukan pengamatan terhadap aspek-aspek yang terkait dengan evaluasi kebijakan pelayanan IMB, kemudian mendeskripsikan aspek-aspek tersebut berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan. Penelitian ini mempunyai satu variabel yang akan menjadi titik perhatian yaitu tentang Evaluasi Implementasi Kebijakan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data yang diperoleh dikumpulkan melalui berbagai sumber yang layak dan sesuai (significant) kemudian diolah secara

sistematis. Data yang dianalisis diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, mengklasifikasi, mereduksi dan selanjutnya penyajian data serta menyimpulkan data.

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (key informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Selanjutnya dalam pengambilan informasi, peneliti menggunakan teknik “snowball sampling” yaitu dimana penentuan subjek maupun informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi dari informan penelitian tidak dijelaskan secara rinci, tetapi berkembang sesuai dengan data yang didapat untuk dianalisis selanjutnya.

Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini dipilih beberapa orang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu, yang berperan sebagai implementor kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu. Mereka terdiri dari: Pertama, Bapak Soesanto, selaku Kepala Dinas DPMPTSP; Kedua, Ibu Hj. Rumsia, selaku Kabid. Pelayanan Perizinan; Ketiga, Bapak Waskam, selaku Kabid. Pengolahan Data dan Sistem Informasi. Dari pihak kecamatan Indramayu ada Ibu Endang Ismiati, selaku Sekretaris Camat Indramayu.

Kemudian dari masyarakat selaku Pemohon IMB akan dipilih sebanyak 5 (lima) orang secara acak. Subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam (dengan teknik deep interview) dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya.

Rancangan Analisis Data dilakukan dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- Reduksi data, yaitu memilih dan memilah data yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- Display data, yaitu penyajian data dalam bentuk uraian, diagram, table dan foto-foto.
- Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan, yaitu pengecekan data sebelum peneliti menarik kesimpulan. Tahap-tahap verifikasi untuk menarik kesimpulan memuat unsur; Verstehen, Interpretasi, Koherensi, Hermeneutika dan Induktif.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Di Kabupaten Indramayu Dikaji Menurut Enam Kriteria Evaluasi Kebijakan William N. Dunn

Untuk kejelasan evaluasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung, maka akan dikaji berdasarkan teori William N. Dunn dengan menggunakan enam tipe kriteria evaluasi. Keenam tipe kriteria dimaksud adalah efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan.

**Efektivitas** (*effectiveness*). Evaluasi akan mengungkapkan aspek kesesuaian antara tujuan dan target yang dirumuskan dengan apa yang dicapai. Juga melingkupi aspek usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil. Biasanya aspek usaha ini terkait dengan indikator atau kriteria.

Berkaitan dengan evaluasi kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu dengan mengacu kepada kriteria Efektivitas yang dapat dinilai dari tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan dalam hal ini mengenai realiasi jumlah penerbitan IMB yang masih belum bisa memenuhi target yang ditetapkan pada akhir tahun anggaran. Hal ini dimungkinkan karena masyarakat yang mengajukan permohonan IMB tidak bisa diprediksi apakah akan naik atau turun.

Seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 pada Bab Pendahuluan; pada tahun 2017 jumlah penerbitan IMB berjumlah 2.308, pada tahun 2018 turun menjadi 1.525 dan berikutnya pada 2019 kembali naik menjadi 2.378.

Sementara itu untuk target Retribusi IMB dikatakan masih memenuhi target dibandingkan dengan Retribusi Izin Trayek yang masih jauh dari target. Meskipun hal ini karena sebelumnya telah disiasati oleh pihak DPMPTSP dengan mengajukan nota keberatan kepada DPRD yang dinilai terlalu tinggi dalam menentukan target PAD dari retribusi perizinan, dan meminta untuk menurunkan target. Sedangkan di DPMPTSP sendiri dari 41 jenis perizinan, hanya 2 jenis perizinan yang ada retribusinya, yaitu Izin Trayek dan IMB. Namun seperti yang dijelaskan pada petikan hasil wawancara, hanya IMB saja yang berhasil memenuhi target retribusi, sementara dari Izin Trayek masih jauh dari yang ditargetkan.

**Efisiensi** (*efficiency*). Dalam kebijakan pelayanan IMB pada DPMPTSP, efisiensi diukur dari tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan IMB berdasarkan besarnya biaya ataupun sumberdaya yang dimiliki, baik SDM maupun sarana dan prasarana yang ada.

Berdasarkan petikan wawancara oleh Pemohon dapat digambarkan bahwa kriteria efisiensi yang diukur dari tingkat keberhasilan pelayanan IMB berdasarkan kualitas SDM dinilai sudah memenuhi unsur kecepatan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan. Hal ini karena SDM yang ada telah mampu beradaptasi dan menguasai penggunaan sistem OSS yang sudah mulai diterapkan sejak 2018 lalu. Selain itu, adanya sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan oleh Pemohon dalam proses pengajuan IMB seperti tersedianya ruang konsultasi dan input data serta keberadaan website simpan-ayu yang semakin memudahkan Pemohon untuk mengurus IMB secara online.

Namun, perlu ditinjau lagi dari sisi kenyamanan gedung yang pada saat sampai

akhir 2019 lalu masih menumpang di Aula Korpri yang kondisi bangunannya sendiri terdapat beberapa titik kerusakan terutama di bagian plafond dan atap gedung yang sudah rapuh. Sehingga pada awal 2020 lalu terjadi insiden ambruknya bagian plafond bangunan karena akibat bocor oleh curah hujan yang lebat. Akibat kejadian tersebut, akhirnya diputuskan oleh pimpinan di lingkup Pemda Indramayu melalui Sekda Indramayu untuk memindahkan kantor DPMPTSP ke gedung baru yang kondisi bangunannya sendiri masih dalam proses pembangunan dan belum selesai seratus persen. Sehingga pada saat ini DPMPTSP Kabupaten Indramayu menempati bangunan yang kondisinya masih darurat dan sebenarnya bangunan tersebut diperuntukan untuk Dinas Kominfo Kabupaten Indramayu.

**Kecukupan** (*adequacy*). Berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas kebijakan pelayanan IMB dapat memuaskan kebutuhan masyarakat dari segi pelayanan. Nilai kecukupan dan kepuasan masyarakat pemohon IMB tersebut dapat dilihat melalui kinerja pegawai DPMPTSP.

Dari uraian jawaban yang telah disampaikan oleh para Pemohon, dapat digambarkan bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam proses permohonan IMB. Hal ini membuktikan bahwa Motto DPMPTSP Kabupaten Indramayu, yaitu: “Kepuasan Anda Kebanggaan Kami” benar-benar diterapkan dan dijalankan. Demikian pula dengan para Pemohon IMB yang merasa terlayani dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa Misi DPMPTSP Kabupaten Indramayu pada poin nomer 1 yaitu: Meningkatkan kualitas dan kapasitas pelayanan perizinan dan investasi, serta poin nomer 4 yaitu: Meningkatkan profesionalisme aparatur DPMPTSP, telah dijalankan dengan baik.

**Perataan** (*equity*). Pelaksanaan kebijakan pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) seyogyanya haruslah bersifat adil dalam arti semua sektor lapisan masyarakat harus sama-sama dapat menikmati hasil kebijakan. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara merata didistribusikan kepada kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang diuraikan, dari sisi implementor kebijakan dapat dikatakan bahwa sosialisasi tentang pentingnya IMB bagi masyarakat telah disampaikan dan didistribusikan secara merata baik itu melalui media online, website resmi DPMPTSP, maupun pertemuan tatap muka di kecamatan-kecamatan. Sehingga makin banyak masyarakat yang atas kesadaran pribadi untuk datang sendiri mengurus IMB. Selain itu tentunya dengan adanya website DPMPTSP, akan semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus IMB sehingga tidak perlu mereka datang langsung ke kantor DPMPTSP.

Akan tetapi, tidak demikian halnya dengan beberapa masyarakat atau Pemohon yang domisilinya jauh dari kota Indramayu seperti yang disampaikan oleh bapak Nurudin dan Sutarso yang mengatakan bahwa mereka tidak melihat atau mengetahui sama sekali adanya sosialisasi tentang IMB di tingkat kecamatan apalagi di tingkat desa. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi tentang IMB masih belum menjangkau hingga ke tiap pelosok wilayah kabupaten Indramayu terutama sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa.

Masih kurangnya sosialisasi IMB hingga ke pelosok wilayah kabupaten Indramayu, menurut analisis peneliti, hal ini dimungkinkan karena pelayanan IMB yang saat ini masih terpusat di DPMPTSP Kabupaten Indramayu ketika masyarakat akan mengurus IMB. Hal ini karena saat ini masih belum ada pendelegasian kewenangan pemberian/penerbitan IMB ke kecamatan, meskipun telah terbit Perbup Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan

Pemerintah Dan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu. Sehingga masyarakat yang berasal dari kecamatan yang jauh letaknya dari kota Indramayu yang bermaksud untuk mengurus IMB, akan merepotkan. Selain itu, pihak kecamatan-kecamatan juga tidak punya kewenangan yang mengikat untuk melakukan sosialisasi tentang IMB hingga ke tiap-tiap desa.

**Responsivitas** (*responsiveness*). Responsivitas berkenaan dengan seberapa tanggap para pemangku kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Indramayu dapat merespon kebutuhan para pemohon IMB. Responsivitas sangat penting karena dapat mempengaruhi dari keseluruhan hasil kebijakan. Responsivitas dinilai melalui respon aparatur/pegawai DPMPTSP serta dinas teknis terkait dalam memproses surat izin mendirikan bangunan agar para pemohon merasa terlayani dengan baik, begitu juga sebaliknya respon masyarakat/pemohon IMB agar tanggap dalam memenuhi syarat-syarat apa saja yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diuraikan, menggambarkan bahwa tingkat responsivitas aparatur yang berwenang di instansi/dinas terkait masih rendah terutama dalam hal koordinasi. Ini dapat dilihat dari wawancara yang disampaikan oleh bapak Sutarso, yang menyatakan bahwa ketika Pemohon akan menemui pejabat yang berwenang namun karena ada agenda atau kepentingan yang lain maka tidak bisa ditemui, sehingga Pemohon harus kembali dan mengagendakan untuk bisa ketemu lagi.

Hal seperti ini bisa terjadi tidak hanya di satu instansi saja, namun bisa terjadi juga pada dinas/instansi yang terkait lainnya. Kemudian yang menyangkut rekomendasi Analisa mengenai Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN) sebagai salah satu persyaratan rekomendasi teknis yang harus dipenuhi ketika membangun SPBU, itu prosesnya lebih lama lagi karena disana ada tiga instansi yang dilibatkan; dari Dinas

Perhubungan, Dinas PUPR Bidang Jalan dan dari Kepolisian (Polres Indramayu).

**Ketepatan** (*appropriateness*). Kriteria ketepatan secara dekat merujuk pada sasaran kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan dibuatnya kebijakan tersebut sehingga dapat berpengaruh terhadap proses pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu, dan dapat dilihat dari dampaknya bagi masyarakat serta dampaknya bagi aparatur/implementor kebijakan.

Uraian hasil wawancara yang dikemukakan menggambarkan bahwa dengan keberadaan kebijakan tersebut dapat memberikan jaminan atas pendirian bangunan yang dimiliki oleh masyarakat. Selain itu, sebelum adanya kebijakan ini masih banyak bangunan yang tidak terpantau oleh pemerintah, sehingga dengan implementasinya saat ini membuat pembangunan yang didirikan oleh masyarakat baik individu maupun kelompok dapat terpantau. Ketepatan alternatif kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu yang diselenggarakan oleh DPMPTSP sudah baik, dimana dalam implementasinya kebijakan tersebut sudah dijalankan sesuai peraturan yang ada.

## **B. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Di Kabupaten Indramayu**

### **1. Variabel Atau Faktor Kebijakan Itu Sendiri**

Variabel kebijakan itu sendiri berupa faktor kejelasan manfaat, dimana upaya intervensi pemerintah haruslah bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Jika dilihat dari aspek bermanfaat atau tidak, maka semakin bermanfaat implementasi kebijakan publik, dengan sendirinya dalam proses implementasi nantinya akan lebih mudah.

### **2. Variabel Atau Faktor Organisasi**

Variabel Organisasi berupa faktor aparat pelaksana dan dukungan sumberdaya. Satu kebijakan publik harus dilaksanakan melalui sebuah instrumen atau alat serta wahana tertentu, singkatnya tidak ada kebijakan publik tanpa terkait dengan alat tertentu. Instrumen untuk melaksanakan kebijakan publik ini dalam konteks administrasi negara dilaksanakan melalui organisasi atau organisasi publik. Organisasi yang dimaksudkan penulis bukanlah struktur organisasi tetapi lebih pada personil (aparat pelaksana).

### 3. Variabel Atau Faktor Lingkungan Implementasi

Variabel lingkungan implementasi berupa faktor sifat kepentingan yang dipengaruhi dan perubahan perilaku yang dibutuhkan. Jika satu kebijakan dilaksanakan dalam dua lingkungan yang berbeda akan memberikan hasil yang berbeda pula. Artinya, penerapan kebijakan harus memperhatikan lingkungan kebijakan dimana dia diimplementasikan.

Aspek lain yang harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan publik adalah faktor perubahan perilaku kelompok sasaran atau masyarakat. Ketika satu kebijakan baru diimplementasikan, terjadi perubahan baik dalam finansial, cara atau tempat dan sebagainya. Perubahan tersebut akan menimbulkan resistensi dari kelompok sasaran.

### C. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Di Kabupaten Indramayu

Upaya yang harus dilakukan agar suatu kebijakan dapat terimplementasi dengan baik menurut Bambang Sunggono (1994:158), yaitu:

a. Peraturan hukum atau kebijakan itu sendiri, terkait dengan peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang sering berubah-ubah. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan diantaranya, yaitu:

- 1) Menyesuaikan diri dengan peraturan yang ada karena kebijakan pelayanan IMB merupakan kebijakan yang bersifat “*given*” dan intervensi langsung.
  - 2) Merumuskan kembali kebijakan tentang IMB di tingkat daerah dengan membuat peraturan yang baru (membuat Perbub) untuk menyesuaikan dengan peraturan di atasnya.
  - 3) Mengevaluasi kembali Perda-Perda yang berkaitan dengan IMB yang telah berusia 10 (sepuluh) tahun dan merencanakan untuk menyusun Perda baru.
- b. Mentalitas petugas yang menerapkan hukum atau kebijakan, terkait dengan masalah koordinasi antar instansi dan sikap pejabat yang tidak mengindahkan komitmen kepada Pemohon IMB, adanya miskomunikasi dan kurang cakupannya aparatur/petugas dalam menguasai teknologi informasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan diantaranya, yaitu:
- 1) Menerapkan sistem pelayanan online untuk memangkas birokrasi, menghindari pertemuan (tatap muka) secara langsung dengan investor, menghilangkan pungli dan tindakan percaloan. Seperti yang telah dilakukan oleh Bidang Tata Ruang DPUPR dengan membuat aplikasi daring pelayanan tata ruang.
  - 2) Menerapkan sistem *reward and punishment* untuk petugas/aparatur termasuk pejabat yang berwenang yang berkontribusi secara langsung dengan kualitas pelayanan IMB, baik oleh DPMPSTP sendiri maupun instansi terkait lain.
  - 3) Melaksanakan Bimtek untuk tingkat pelaksana untuk meningkatkan *skill* dan kemampuan SDM agar menguasai teknologi informasi dengan cepat.
- c. Fasilitas, terkait dengan gedung kantor DPMPSTP yang masih belum



representatif dan sarana/prasarana pendukung yang masih belum memadai seperti belum ada ruang laktasi dan fasilitas untuk penyandang disabilitas serta kondisi bangunan kantor DPMPTSP yang masih belum selesai seratus persen dan masih menempati sementara. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan, yaitu:

- 1) Menganggarkan untuk perencanaan pembangunan gedung Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan berbagai pelayanan publik yang ada agar keluhan dari masyarakat tentang pengurusan syarat rekomendasi teknis dari instansi/dinas terkait yang masih terpencar-pencar dan belum terintegrasi dapat terakomodir.
  - 2) Sementara menunggu realisasi pembangunan gedung MPP, upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP yaitu; mengoptimalkan pelayanan dengan sistem online melalui website resmi, melakukan sosialisasi yang intensif melalui media cetak, media elektronik, media sosial dan pertemuan-pertemuan dengan masyarakat di kantor kecamatan memanfaatkan fasilitas yang ada.
  - 3) Mempercepat perencanaan dan pembangunan MPP yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan ketentuan yang ada.
- d. Warga masyarakat sebagai obyek, terkait dengan adanya konflik kepentingan yang seringkali menimbulkan gesekan pada kelompok sasaran dan munculnya resistensi atau penolakan dari kelompok sasaran karena tuntutan akan perubahan perilaku. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan, yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan instansi yang terkait yaitu dengan institusi penegak Perda (Satpol PP), sebelum melakukan tindakan berupa penutupan, penyegelan, penertiban hingga pembongkaran, agar dilakukan secara persuasif.

- 2) Melakukan sosialisasi yang intensif melalui media cetak, media elektronik, media sosial dan pertemuan-pertemuan dengan masyarakat di kantor kecamatan hingga kantor desa/kelurahan tentang manfaat bangunan yang memiliki IMB untuk menumbuhkan kesadaran dari masyarakat sehingga menjadi patuh pada peraturan-peraturan yang ada dan mau mengurus IMB.
- 3) Memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dengan prinsip-prinsip Perataan (*Equity*) dan berkeadilan tanpa membeda-bedakan latar belakang dan status sosial Pemohon untuk menghindari konflik kepentingan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan dan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu saat ini sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keenam kriteria evaluasi yang diamati, secara umum sudah berjalan optimal. Namun, dari hasil evaluasi terhadap keenam kriteria tersebut masih ada catatan yang harus diperhatikan oleh implementor kebijakan, yaitu pada kriteria; Efektivitas, Perataan dan Responsivitas. Pada kriteria Efektivitas, catatan yang harus diperhatikan mengenai soal realisasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang masih belum memenuhi target. Pada kriteria Perataan, catatan yang harus diperhatikan yaitu mengenai sosialisasi tentang IMB yang masih belum menyentuh sampai ke desa-desa. Yang terakhir, pada kriteria Responsivitas, catatan yang harus diperhatikan yaitu mengenai persyaratan rekomendasi teknis dari instansi terkait yang harus dipenuhi oleh Pemohon IMB dimana masih terdapat keluhan-keluhan

- terhadap beberapa oknum pejabat dari instansi teknis terkait yang menyangkut soal koordinasi karena susah untuk ditemui.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu yaitu:
    - a. Faktor sifat kepentingan yang dipengaruhi dan faktor perubahan perilaku yang dibutuhkan yang berada pada variabel lingkungan implementasi.
    - b. Faktor aparat pelaksana dan faktor dukungan sumberdaya yang berada pada variabel organisasi.
    - c. Faktor kebijakan itu sendiri. Meskipun faktor kejelasan manfaat yang berada pada variabel kebijakan itu sendiri tidak termasuk kedalam faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan IMB, namun dari variabel kebijakan itu sendiri menurut peneliti dapat dikatakan sebagai hambatan dalam proses implementasinya.
  3. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Di Kabupaten Indramayu
    - a. Peraturan hukum atau kebijakan itu sendiri, terkait dengan peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang sering berubah-ubah.
    - b. Mentalitas petugas yang menerapkan hukum atau kebijakan, terkait dengan masalah koordinasi antar instansi dan sikap pejabat yang tidak mengindahkan komitmen kepada Pemohon IMB, adanya miskomunikasi dan kurang cakupannya aparatur/petugas dalam menguasai teknologi informasi.
    - c. Fasilitas, terkait dengan gedung kantor DPMPTSP yang masih belum representatif dan sarana/prasarana pendukung yang masih belum memadai seperti belum ada ruang laktasi dan fasilitas untuk penyandang disabilitas serta kondisi

bangunan kantor DPMPTSP yang masih belum selesai seratus persen dan masih menempati sementara.

- d. Warga masyarakat sebagai obyek, terkait dengan adanya konflik kepentingan yang seringkali menimbulkan gesekan pada kelompok sasaran dan munculnya resistensi atau penolakan dari kelompok sasaran karena tuntutan akan perubahan perilaku.

## B. Saran

Sebagai bahan pertimbangan bagi para pemangku kebijakan terutama pimpinan daerah kabupaten Indramayu, guna optimalisasi kebijakan ini kedepan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Agar implementor kebijakan lebih meningkatkan pengawasan kepada obyek retribusi dan penyesuaian prasyarat izin dengan regulasi yang ada. Sehingga harapan akan keberhasilan dari kebijakan pelayanan IMB sebagai alat pengendali penataan ruang bisa lebih maksimal dan dapat bergerak secara dinamis. Kemudian masyarakat yang akan membangun terlebih dahulu harus memiliki IMB, sehingga tercipta penataan ruang dan pembangunan di Kabupaten Indramayu yang lebih komprehensif serta berorientasi kepada keseimbangan antara ruang dan lingkungan.
- 2) Agar letak bangunan yang berdekatan dengan badan jalan karena melanggar Garis Sempadan, seperti; Garis Sempadan Jalan, Garis Sempadan Bangunan, dan Garis Sempadan Pagar, untuk dilakukan pendataan terutama yang lokasinya berada di jalan lingkungan perkotaan yang padat penduduk yang menurut ketentuan dalam UU No. 38 Th. 2004 tentang Jalan, termasuk tipe jalan Lokal Sekunder dimana lebar badan jalan (kondisi minimum) adalah 4,5 m dengan lebar bahu jalan sisi kanan dan kiri

adalah 0,5 m. Kemudian untuk kedepannya agar bangunan-bangunan tersebut diminta untuk “merelakan” lahan persilnya kepada pihak Pemda untuk dilakukan pelebaran jalan sehingga lebar jalan Lokal Sekunder tersebut dikembalikan pada kondisi ideal yang sesuai ketentuan tentang lebar jalan Lokal Sekunder yaitu, lebar badan jalan masing-masing sisi kanan dan kiri ditambah 1 m, hingga lebar badan jalan yang sebelumnya 4,5 m menjadi 6,5 m. Atau yang ditambah adalah lebar bahu jalan di masing-masing sisi 1 m, sehingga dari yang sebelumnya lebar bahu jalan adalah 0,5 m menjadi 1,5 m di masing-masing sisi.

- 3) Untuk para pemangku kebijakan di Pemda Indramayu agar membuat regulasi berdasarkan ketentuan yang diatur dalam UU No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan, dimana pada Paragraf 2 Pasal 50 mengenai Penanaman Pohon pada ayat (2) disebutkan: Pohon pada sistem jaringan jalan di dalam kota dapat ditanam di batas ruang manfaat jalan, median, atau di jalur pemisah. Maksudnya adalah agar didalam regulasi yang dibuat nanti diatur ketentuan mengenai keharusan menanam pohon bagi para Pemohon IMB yang letak bangunannya di pinggir jalan di dalam kota. Sehingga dengan dibuatnya regulasi ini diharapkan kedepannya akan menambah Ruang Terbuka Hijau di Kabupaten Indramayu, khususnya di Kota Indramayu sendiri.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan banyak terima kasih kepada pembimbing I Prof. Dr. K. Suhendra, M.Si., Pembimbing II Dr. Hj. Heryani Agustina, M.M., M.Si yang telah banyak membantu memberikan saran-saran, petunjuk dan waktunya serta kemudahan kepada penulis selama penyusunan artikel ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dye, Thomas R. 2002. *Understanding Public Policy: Tenth Edition*. Published by Prentice Hall
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Danim, Sudarwan dan Darwis. 2003. *Metode Penelitian Kebidanan: Prosedur, Kebijakan & Etik*. Jakarta: EGC
- Effendi, Sofian. 2000. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: MAP-UGM.
- Miles, Matthew B., dan Huberman, A. Michael. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah: Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Penerbit Universitas (UI-Press).
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho D, Riant. 2009. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Media Elex Komputindo.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksana UU No. 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Presiden RI Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2007 Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Peraturan Daerah Kab. Indramayu Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu
- Peraturan Daerah Kab. Indramayu Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung