

Keywords: Building Permit, Innovation, Service, Local Regulation

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan, Inovasi, Pelayanan, Perda

***Korespondensi**

Phone : +62 813 3775 1631

Email : ikhshan.smand@gmail.com



**BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN (BPP)
KEMENTERIAN DALAM
NEGERI**

Jl. Kramat Raya No. 132, Jakarta Pusat,
10450

© Elfarda Sammaulana Ikhsani, M. S.
Rifki



This work is licensed under the Creative
Commons Attribution-NonCommercial-
ShareAlike 4.0 International License.

INOVASI TATA KELOLA IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA PONTIANAK

Elfarda Sammaulana Ikhsani¹

¹Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Indonesia

M S Rifki²

²Media BPP, Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP)
Kementerian Dalam Negeri, Jakarta

Dikirim: 12 Juni 2017; Direvisi: 21 September 2017; Disetujui: 2
Oktober 2017

Abstract

This research is about Implementation of Building Permit Policy (IMB) in Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan (DCKTRP) of Pontianak City. The study aims to determine the implementation of Local Regulation (Perda) Pontianak City No 3 of 2008 on Building on the practice of making IMB and to know the innovations made DCKTRP. The research method used is descriptive with qualitative approach, while the data collection technique used in-depth interview and documentation. The results showed the implementation of Perda Pontianak City No 3 of 2008 on the Building has been done well. This is indicated by the service provided is quite optimal and the completion time permits can be completed in just one day. The cutting time is due to various innovations made by the Department such as IMB Bleaching and one day service. Even so, in the implementation of Perda still encountered several inhibiting factors of implementation due to several things such as lack of computer facilities, servers, service operators, and limited support facilities. DCKTRP as a leading sector IMB should continue to provide socialization on a regular basis, and complement the facilities needed to support the service IMB for the community. Furthermore, DCKTRP needs to review the Perda Pontianak No 3 of 2008, because the innovations that have been conducted do not currently have legal and informal.

Intisari

Penelitian ini adalah tentang Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan (DCKTRP) Kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 tentang Bangunan Gedung pada praktek pembuatan IMB dan untuk mengetahui inovasi yang dilakukan DCKTRP. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 tentang Bangunan Gedung telah dilakukan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan cukup optimal dan waktu penyelesaian izin bisa rampung hanya dalam satu hari. Pemangkasan waktu pengurusan tersebut karena berbagai inovasi yang dilakukan Dinas seperti IMB Pemutihan dan *one day service*. Meski begitu, dalam implementasi Perda Bangunan Gedung masih ditemui beberapa faktor penghambat pelaksanaannya dikarenakan beberapa hal seperti kurangnya sarana komputer, server, operator pelayanan, dan keterbatasan sarana pendukung. DCKTRP sebagai *leading sector* IMB harus tetap memberikan sosialisasi secara berkala, dan melengkapi sarana yang dibutuhkan demi menunjang pelayanan IMB bagi masyarakat. Lebih jauh, DCKTRP perlu melakukan tinjauan terhadap Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 tentang Bangunan Gedung karena inovasi yang dilakukan saat ini belum memiliki landasan hukum dan tidak formal.

I. PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas tentang implementasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak, dan juga tentang bagaimana pemerintah mengubah tata kelola IMB. Yang dimaksud IMB dalam penelitian ini adalah perizinan yang harus dimiliki seseorang sebagai bukti sah kepemilikan sekaligus izin melakukan perubahan terhadap bangunan miliknya secara regulatif. Istilah IMB tercantum dalam UU No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yang menyatakan setiap orang, pribadi, atau badan usaha yang ingin mendirikan bangunan baik rumah tinggal ataupun tempat usaha harus memiliki IMB. Berdasarkan undang-undang tersebut maka wajib bagi setiap warga negara Indonesia memiliki IMB atas bangunan atau rumahnya.

Atas dasar itu, maka dibuatlah sebetulnya aturan pendukung yang mengatur hal teknis sebagai pedoman pelaksanaan UU No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yaitu PP Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Hal ini diperlukan, karena UU No 28 Tahun 2002 masih bersifat umum. PP No 36 Tahun 2005 dibuat demi mewujudkan bangunan yang memenuhi persyaratan teknis dan administratif serta sesuai dengan fungsinya sehingga tercipta tata kota yang rapi, tertib, dan selaras dengan lingkungan, serta sebagai jalan keluar untuk mengakomodasi segala kebutuhan izin teknis dan administrasi sebuah bangunan. Peraturan tersebut juga menjadi sebuah instrumen perizinan yang dapat menjamin keandalan teknis suatu bangunan dan kepastian hukum dalam bentuk IMB.

Meski begitu, umumnya di kota-kota besar, IMB sering menjadi hal yang dikeluhkan masyarakat. Keluhan tersebut muncul karena IMB kerap dijadikan sumber "penghasilan" tambahan oleh oknum-oknum tertentu. Terlebih apabila sang klien adalah suatu badan usaha, maka tarif yang dibebankan bisa sangat tinggi. Seperti yang terjadi di Kota Bekasi belum lama ini, ditangkapnya seorang oknum pegawai penjaga loket yang menarik pungli IMB sebesar Rp 1 miliar kepada sebuah perusahaan pengembang (2017). Apabila masalah tersebut tidak diatasi dikhawatirkan akan menjadi label buruk bagi pemerintah.

Permasalahan yang terjadi di Bekasi, senyatanya juga terjadi di Pontianak. Permasalahan ini dikemukakan Orlandina (2015) yang mengungkapkan bahwa dalam pembuatan IMB retribusi yang dibebankan dirasakan terlalu tinggi, jangka waktu penyelesaiannya tidak tepat waktu, birokrasi terlalu berbelit-belit, kemudian tidak sesuai dengan SOP, dan banyak terdapat pungutan liar. Keluhan atau permasalahan sebagaimana diurai di atas, menegaskan temuan sebelumnya oleh Sani

(2012) yang mendapati birokrasi perizinan di Kota Pontianak saat ini dirasakan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif karena belum sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang berlaku.

Guna meminimalisasi pelbagai permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Pontianak merumuskan regulasi IMB dalam Peraturan Daerah No 3 Tahun 2008 tentang Bangunan Gedung. Tujuannya, mengatur perizinan rumah dan bangunan gedung yang ada di Kota Pontianak serta memudahkan instansi terkait dalam hal pelaksanaan dan pengawasan bangunan. Dengan adanya Perda tersebut maka pemilik bangunan yang ingin mendirikan bangunan harus memerhatikan kesesuaian dengan perencanaan tata ruang wilayah Kota Pontianak. Regulasi itu kemudian diperkuat dengan terbitnya Perda No 2 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Ruang dan Wilayah Kota Pontianak Tahun 2013-2033. Peraturan tersebut dibuat sebagai pedoman pembangunan agar berbasis perencanaan tata ruang kota. Diharapkan dengan peraturan tersebut pembangunan di Kota Pontianak bisa berjalan tertib. Berlakunya peraturan tersebut tentunya membuat pemerintah Kota Pontianak juga menjadi selektif dalam menerbitkan IMB bagi pemilik yang ingin mendirikan bangunan gedung.

Sebagai instansi yang mengeluarkan IMB Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak (DCKTRP) memiliki tugas besar. DCKTRP bertugas untuk menilai bisa atau tidaknya individu atau suatu organisasi mendirikan bangunan atau melakukan perubahan bangunan yang sudah ada sampai dengan perawatannya. DCKTRP juga bertugas mempertimbangkan kelayakan sebuah bangunan dari aspek teknisnya. Dalam pembuatan IMB, DCKTRP berkerja sama dengan Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. BP2T menangani urusan administrasi IMB sedangkan DCKTRP Kota Pontianak menangani hal teknis di lapangan yang berkaitan dengan bangunan.

Sebelum penelitian ini, telah banyak penelitian-penelitian yang juga membahas tentang IMB. Penelitian-penelitian tersebut sebagian besar membahas tentang penerapan, standar operasional dan prosedur (SOP) pembuatan IMB, serta implementasi regulasi yang mengatur IMB. Pembahasan tentang penerapan IMB dibahas di Pematang Siantar dan Sleman, oleh Sembiring (2015) dan Utami (2013). Mereka menemukan penerapan IMB di kedua daerah tersebut belum berjalan seperti seharusnya. Sebab masih banyak terdapat hambatan dalam pelaksanaan IMB disana. Seperti kurangnya koordinasi dan sosialisasi antar instansi pemerintah serta kurang efektifnya fungsi pengawasan. Selain itu, Keterbatasan fasilitas dan

SDM juga menjadi kendala dalam pelaksanaan IMB. Sehingga menurut mereka diperlukan upaya koordinasi dan sosialisasi antar-instansi pemerintah agar pelaksanaan IMB dapat lebih efektif.

Berbeda fokus dari kedua temuan di atas, pembahasan mengenai SOP IMB yang dilakukan di Tana Toraja dan Makassar, oleh Kameswari (2012) dan Amalia (2015) menemukan proses pembuatan IMB sudah berjalan cukup baik dan akuntabel. Dibuktikan dengan semangat kerja, loyalitas kelompok kerja, daya tanggap petugas, dan hubungan antara pimpinan dan bawahan telah terbangun dengan baik. Hal itu membuktikan pelayanan IMB sudah berjalan cukup efektif. Namun, efisiensi pelayanan dan jumlah sarana prasarana masih perlu peningkatan. Mengingat, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan izin masih relatif lama dan jangkauan pengawasan hanya pada daerah pusat saja. Selain itu, agar pelayanan IMB lebih baik lagi DCKTRP juga perlu memperbaiki kesesuaian dengan SOP dan kepastian biaya retribusi. Agar ke depannya masyarakat tidak perlu ragu lagi untuk mengurus IMB-nya.

Sementara itu dari sudut pandang implementasi, Erfa dan Meilani (2014) dan Irawan (2015) yang melakukan penelitian di Pekanbaru dan Malinau menemukan implementasi kebijakan IMB belum berjalan baik dan optimal. Hal ini terlihat dari sanksi yang diberikan belum maksimal dan masih banyaknya masyarakat yang tidak mau mengurus IMB. Faktor yang mempengaruhi di antaranya komunikasi antara dinas dengan masyarakat yang belum terjalin baik, di samping itu sarana dan prasarana yang dimiliki kurang mencukupi. Untuk itu, diperlukan sosialisasi lebih intensif kepada masyarakat. Terlebih di daerah Malinau yang memiliki medan yang lebih sulit, sehingga dinas dan pegawainya harus berupaya lebih ekstra untuk menjangkau daerah-daerah pedalaman.

Pembahasan tentang penerapan, SOP pembuatan dan Implementasi regulasi IMB layaknya penelitian di atas sebenarnya sudah umum dilakukan. Di samping itu, permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan IMB pun cenderung sama. Belum ada penelitian yang membahas solusi atau terobosan yang bisa benar-benar meminimalisasi permasalahan-permasalahan tersebut. Untuk itu, penelitian ini berusaha membahas pelaksanaan IMB yang ada di Kota Pontianak. Karena dalam kurun waktu dua tahun terakhir Pemerintah Kota Pontianak melalui DCKTRP Kota Pontianak berhasil mengubah pelayanan IMB menjadi lebih baik.

Selain itu, keenam hasil penelitian tersebut di atas digunakan karena sama-sama membahas pelaksanaan IMB di daerah. Selain itu, kebanyakan hanya mengulas permasalahan dan prosedur IMB secara umum dan belum terdapat inovasi untuk

mengatasi masalah yang terjadi. Hal ini penting karena masalah-masalah tersebut seringkali menjadi halangan bagi seseorang untuk membuat IMB. Oleh karena itu, sudut pandang yang digunakan dalam penelitian ini berbeda. Penelitian ini juga memasukkan beberapa inovasi yang ada dalam penyelenggaraan IMB di Kota Pontianak yang tidak ada pada keenam penelitian tersebut contohnya penerapan IMB Pemutihan dan layanan satu hari jadi (*one day service*). Penelitian ini diharapkan bisa menginspirasi dan menginisiasi inovasi IMB di daerah lain. Berdasarkan latar belakang di atas maka "Inovasi Tata Kelola Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pontianak" sebagai fokus untuk diteliti.

Penelitian ini akan berfokus pada inovasi-inovasi yang telah dilakukan DCKTRP Kota Pontianak untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB dan memunculkan kesadaran masyarakat untuk membuat IMB. Selain itu, penelitian ini juga berusaha menggambarkan prosedur dan mekanisme IMB seraya mengungkapkan apa saja inovasi yang dilakukan DCKTRP Kota Pontianak serta menguraikan faktor-faktor yang turut memengaruhi inovasi tersebut. Faktor-faktor tersebut perlu diuraikan untuk mendukung pelaksanaan inovasi pembuatan IMB dan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada di dalamnya.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penggalan data dalam penelitian ini lebih cocok menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*). Untuk teknik analisis data yang penulis gunakan adalah langkah-langkah yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2006:70), yaitu sebagai berikut; tahap pertama adalah pengumpulan data (*Data Collection*). Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Pada Penelitian ini kegiatan pengumpulan data menggunakan wawancara dengan pejabat DCKTRP Kota Pontianak yang melaksanakan inovasi IMB dan melakukan studi dokumentasi pelaksanaan inovasi IMB. Kedua adalah proses reduksi data (*Data Reduction*). Data hasil wawancara dan dokumentasi pelaksanaan inovasi IMB dipilah dari informasi-informasi yang tidak relevan dengan cara membuat ringkasan. Tahap ketiga adalah proses *display* data. Ringkasan dari proses reduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks naratif yang selanjutnya memungkinkan untuk ditarik kesimpulan. Terakhir yakni proses verifikasi dan Penegasan kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*). Tahap ini untuk menemukan makna data yang disajikan dan menarik kesimpulan dari pelaksanaan inovasi IMB. Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk

mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya yang berhubungan dengan inovasi IMB melalui metode wawancara yang didukung dengan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh, penelitian ini akan membagi pembahasan inovasi IMB ke dalam tiga bagian. Pertama, pembahasan mekanisme dan prosedur pembuatan IMB; kedua, inovasi DCKTRP untuk mengatasi permasalahan umum yang kerap terjadi pada pelaksanaan IMB; dan yang ketiga, faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi pelaksanaan inovasi IMB.

Di samping itu, DCKTRP Kota Pontianak sebagai pelaksana kebijakan telah banyak melakukan inovasi dan perbaikan dalam pelayanan IMB di Kota Pontianak. Inovasi tersebut antara lain; program IMB Pemutihan, sistem layanan jemput bola, dan sehari jadi. Inovasi tersebut di atas sebenarnya sudah diterapkan pada beberapa daerah di Indonesia. Namun penerapannya masih terpisah dan cenderung tidak konsisten. Kota Pontianak menjadi daerah yang pertama kali melaksanakan inovasi tersebut secara bersamaan. Dan bukan hanya itu saja, Kota Pontianak berhasil meraih penghargaan pelayanan publik terbaik se-Indonesia selama dua tahun berturut-turut untuk 2015 dan 2016. Penghargaan tersebut diperoleh karena Kota Pontianak telah melakukan banyak inovasi dalam pelayanan perizinan khususnya terkait bangunan dan berkomitmen dalam melaksanakannya.

A. Mekanisme dan Prosedur IMB

IMB adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan usaha untuk mendirikan bangunan yang dimaksudkan agar pembangunan dilaksanakan sesuai dengan rencana tata ruang dan memenuhi standar keselamatan bagi penghuninya. Selain itu IMB menjadi bukti legal berdirinya sebuah bangunan dan telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan. IMB juga sebagai jaminan andalnya sebuah bangunan dan sesuai dengan rencana tata perkotaan. Atas dasar itu, maka IMB menjadi kewajiban bagi setiap pemilik bangunan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka ditetapkan dasar pengaturan IMB di Kota Pontianak di dalam Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 Tentang Bangunan Gedung yang di dalamnya mengatur setiap kegiatan mendirikan bangunan harus memiliki IMB. Pada dasarnya, pengaturan IMB dibuat dengan tujuan agar terjadi keselarasan antara lingkungan dan bangunan. Keselarasan tersebut sangat berguna bagi pemerintah daerah ke

depannya terutama dalam melakukan perencanaan pembangunan kota maupun fasilitas umum sehingga memudahkan langkah pemerintah untuk mewujudkan tata kota yang baik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, birokrasi pelayanan umum menyusun serangkaian mekanisme yang harus ditempuh oleh seseorang atau badan usaha untuk mendapatkan izin berdasarkan perangkat hukum yang ada. Semua mekanisme tersebut harus dilalui karena setiap tahapannya berfungsi sebagai dasar pertimbangan pemberian IMB. Mekanisme di atas berfungsi mengendalikan dan menjaga proses perencanaan sampai dengan pendirian bangunan sesuai ketentuan pada IMB. IMB dapat diproses dilakukan setelah pemohon melalui beberapa prosedur. Prosedur tersebut dimulai dengan pengajuan permohonan IMB, penjelasan persyaratan yang dilakukan oleh petugas loket perizinan, survey pelaksanaan pembangunan yang dilakukan oleh petugas perizinan selanjutnya prosedur terakhir dengan penegakan hukum disertai pemberian sanksi jika ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan dalam IMB.

Berikut adalah langkah-langkah yang harus ditempuh untuk membuat IMB; yang pertama, Mengajukan Permohonan IMB. Tahap pertama pemohon harus mengajukan permohonan IMB melalui prosedur-prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah. Pemohon yang ingin membuat IMB, dapat mengajukan permohonan dengan mengisi formulir Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) terlebih dahulu sebagai syarat utama pembuatan IMB. Jenis bangunan yang wajib mengajukan permohonan IMB di antaranya; Seluruh bangunan rumah tinggal yang tidak memiliki pelanggaran teknis kecuali pelanggaran mendahului izin, Seluruh bangunan rumah tinggal yang tidak memiliki *basement* dan atau *mezzanine* dan atau rona atap serta tidak memerlukan kajian atau perhitungan struktur, serta seluruh bangunan rumah tinggal maksimal 3 kavling utuh dengan satu kepemilikan.

Tahap kedua adalah meneliti persyaratan. Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh Izin Mendirikan Bangunan. Persyaratan tersebut berupa dokumen atau surat-surat dan sketsa bentuk bangunan. Persyaratan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pemilik bangunan, untuk rumah tinggal dan non rumah tinggal. Persyaratan kedua dimaksudkan untuk memeriksa legalitas bangunan lewat kelengkapan administrasi bangunan yang dimiliki. Sedangkan Sketsa bangunan berfungsi sebagai pembanding kesesuaian kenyataan bangunan dengan sketsa yang tergambar. Di samping itu sketsa tersebut menjadi pedoman untuk membuat SKRK yang berisi ketentuan bangunan yang sesuai dengan rencana

tata ruang.

Secara umum persyaratan untuk membuat IMB rumah tinggal antara lain; mengisi formulir permohonan IMB. Setelah itu, membuat surat pernyataan bagi yang disyaratkan (surat pernyataan Rapat Batas Tanah, Surat Pernyataan Bebas Sengketa), Surat Kuasa & foto kopi yang dikuasakan bagi yang dikuasakan, fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon dan yang dikuasakan yang masih berlaku, fotokopi Surat Izin Penunjukkan Penggunaan Tanah (SIPPT), fotokopi bukti pembayaran PBB tahun berjalan, Fotokopi surat (sertifikat) tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang, Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK), Gambar rancangan arsitektur bangunan, IMB lama (jika ada) dan lampirannya (untuk perubahan/penambahan).

Untuk non rumah tinggal, seperti tempat usaha, rumah ibadah atau bangunan dengan peruntukan non tinggal lainnya maka syarat-syarat di atas dilengkapi dengan hasil penelitian Tim Penasihat Arsitektur Kota (TPAK). Serta rekomendasi dari instansi terkait untuk pembangunan tempat ibadah, tempat pemakaman, SPBU, dan pendidikan. Seperti contoh apabila ingin membangun SPBU selain izin usaha maka harus dilengkapi rekomendasi dari badan lingkungan hidup. Hal tersebut untuk mengantisipasi terjadinya gesekan dengan masyarakat saat pembangunan dilaksanakan.

Tahap yang ketiga dalam pelaksanaan pembuatan IMB di Kota Pontianak adalah survey pelaksanaan pembangunan. Survey dimaksudkan untuk mengecek apakah pendirian bangunan yang dilakukan sesuai dengan izin yang telah diberikan. Wewenang ini berada di Bidang Pengawasan dan Pengendalian Bangunan DCKTRP Kota Pontianak. Sehingga apabila ditemukan penyimpangan maka bidang tersebut akan menjatuhkan sanksi kepada pelanggar. Kegiatan survey pelaksanaan pembangunan terdiri dari penertiban atau patroli terhadap bangunan dan pengawasan terhadap bangunan. Kegiatan penertiban atau patroli dilakukan dengan menyisir wilayah Kota Pontianak mencari pendirian bangunan yang tidak dilengkapi IMB. Sedangkan kegiatan pengawasan dilakukan dengan mengontrol proses pendirian suatu bangunan dan memeriksa struktur bangunan tersebut apakah sesuai dengan pedoman dalam IMB atau tidak.

Tahap keempat adalah Penerbitan IMB. Penerbitan adalah tahapan terakhir dalam rangkaian pembuatan IMB. Sebelum IMB bisa diterbitkan pemohon diharuskan membayar retribusi di BP2T. Besaran retribusi disesuaikan dengan keadaan bangunan, lokasi, dan peruntukannya. Retribusi IMB diatur dalam Perda Kota Pontianak No 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Peraturan tersebut menjadi satu-satunya dasar

perhitungan retribusi IMB. Sehingga jika terdapat pungutan lain yang asalnya bukan dari perhitungan tersebut adalah liar dan tidak dibenarkan.

Waktu penerbitan IMB rumah tinggal di DCKTRP Kota Pontianak adalah 14 hari kerja. Sedangkan lamanya penerbitan IMB bangunan non rumah tinggal adalah 35 hari. Lamanya waktu penerbitan IMB bergantung pada jenis bangunannya. Jika bangunan rumah tinggal sederhana, IMB dapat diterbitkan dalam waktu 14 hari. Perbedaan waktu penerbitan ini disebabkan bangunan rumah tinggal sederhana menjadi standar ketentuan untuk persyaratan administratif dan detail bangunannya tidak terlalu banyak sehingga proses verifikasi tidak membutuhkan waktu yang lama. Sebaliknya, Jika bangunan rumah tinggal tidak sederhana dan bangunan non rumah tinggal, memiliki persyaratan administratif dan teknis bangunan yang rumit serta membutuhkan waktu yang lama untuk proses verifikasi. Syarat dan teknis bangunan itulah yang akhirnya berpengaruh pada lamanya penerbitan IMB.

Tahap kelima adalah Penegakan Hukum. Tahap ini hanya dikenakan pada bangunan yang melanggar IMB. Pelaksananya dilakukan dengan memberikan sanksi kepada pemilik bangunan yang melanggar peraturan. Sanksi merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum, yaitu untuk menciptakan konsistensi pelaksanaan aturan, dan memberi efek jera bagi pelanggarnya. Alasan lain diadakannya sanksi adalah bertujuan untuk menegakkan peraturan hukum dan ditaati oleh semua pihak. Sehingga hukum dapat berjalan seperti yang seharusnya, serta menciptakan ketertiban, kepastian, dan keadilan.

Dalam praktiknya pemberian sanksi terhadap pelanggar IMB harus melewati beberapa tahapan. Tiap tahap dibedakan berdasarkan beratnya pelanggaran dan jumlah peringatan yang diberikan. Semakin banyak pelanggar mengabaikan peringatan maka sanksi selanjutnya akan lebih berat lagi. Tahapan sanksi yang dimaksud sebagai berikut; (1) Penerbitan Surat Perintah Menghentikan Kegiatan Membangun (SPMKM) (2) Penerbitan Surat Perintah Bongkar (SP Bongkar) (3) Pemasangan Plat Merah, yaitu papan atau *banner* pengumuman yang berisi peringatan kepada pemilik bangunan untuk menghentikan kegiatan pembangunannya, pemberitahuan dan atau perintah untuk melakukan pembongkaran, atau pemberitahuan tentang adanya bangunan bermasalah

Setiap tahapan tersebut berisi sanksi-sanksi antara lain; (1) Segel Bangunan yaitu plang penyegelan bangunan yang berisi pemberitahuan kepada pemilik bangunan dan masyarakat bahwa bangunan disegel karena melanggar Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 sehingga bangunannya harus dihentikan pembangunannya dan atau harus

dibongkar dan atau harus dihentikan pengerjaannya (2) Pembongkaran Bangunan apabila SP bongkar I, II, sampai III telah disampaikan kepada pemilik bangunan tetapi tidak diindahkan maka Kepala DCKTRP Kota Pontianak dapat melakukan bangunan tersebut melalui Tim Penertiban bangunan di mana dalam melakukan pembongkaran dapat meminta bantuan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja selaku Penegak Peraturan Daerah. (3) Tipiring Pelanggaran terhadap ketentuan pasal 12 Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 bahwa setiap orang yang akan mendirikan atau mengubah bangunan wajib memiliki Izin Mendirikan Bangunan, dapat dikenakan pidana kurungan paling lama 3 bulan atau denda paling banyak Rp 50.000.000,- (Lima Puluh Juta).

B. Inovasi Terhadap Permasalahan Umum IMB

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang, DCKTRP Kota Pontianak sebagai instansi yang bertugas menangani IMB berkewajiban untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dalam pelaksanaan perizinan IMB selama ini. Perbaikan tersebut dengan melakukan inovasi terhadap model pelayanan, mekanisme pengurusan, sarana dan prasarana penunjang yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kota Pontianak menjadi lebih baik. Inovasi tersebut juga diharapkan dapat menarik minat masyarakat Kota Pontianak untuk membuat IMB. Namun sebelum diterapkan, inovasi harus memerhatikan standar operasional prosedur dan petunjuk dari pusat sebagai kunci pelaksanaannya. (Junior, Purwoko, & Yuwono, 2016).

1) IMB Pemutihan

Inovasi yang pertama adalah program IMB Pemutihan. Program tersebut dilatarbelakangi adanya kecenderungan warga yang aktif mengurus IMB adalah yang memiliki rumah/bangunan di pinggir jalan utama. Sedangkan yang berada di gang dan jalan kecil sangat sedikit yang mau membuat IMB. Maksud program IMB pemutihan ini adalah menjaring masyarakat yang memiliki rumah tinggal di dalam gang untuk membuat IMB. Hal yang menarik dari program ini adalah masyarakat yang sudah memiliki rumah tinggal lebih dari 5 tahun namun belum punya IMB bisa membuat IMB dengan retribusi standar tanpa dikenakan denda. Perlakuan tersebut sama halnya dengan membuat IMB saat akan mendirikan bangunan. Dengan adanya program tersebut diharapkan masyarakat menjadi sadar bahwa memiliki IMB adalah sebuah kewajiban.

Pelaksanaan program IMB Pemutihan di Kota Pontianak sudah berjalan lebih dari satu tahun

sejak pertama kali diluncurkan pada Januari 2016 lalu. Selama satu tahun berjalan masyarakat sangat antusias dengan adanya program ini. Pertama, karena pada awalnya masyarakat berpikiran membuat IMB membutuhkan biaya yang besar. Namun dengan IMB Pemutihan pemohon bisa menggambar sendiri sketsa bangunannya sehingga lebih menghemat biaya. Kedua, denda yang dikenakan pada masyarakat yang memiliki bangunan tanpa IMB ditiadakan dalam program ini. Kedua alasan tersebut cukup berdasar mengingat pada pembahasan sebelumnya salah satu keluhan terhadap IMB adalah biaya pembuatan. Tetapi, setelah adanya program IMB pemutihan ini masyarakat tidak lagi mengeluhkan masalah biaya IMB.

2) Layanan Jemput Bola dan *One Day Service*

Selain program IMB Pemutihan, DCKTRP Kota Pontianak berkerja sama dengan Badan Perizinan dan Pelayanan Terpadu (BP2T) yang sekarang telah berganti menjadi Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTK & PTSP) menelurkan inovasi terbaru pada IMB Pemutihan. Inovasi tersebut berupa layanan IMB Pemutihan dengan jemput bola dan *One Day Service* (satu hari jadi). Hal ini untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberi kemudahan kepada mereka. Inovasi tersebut sejalan dengan motto IMB CERIA (Cepat, Ramah, Pasti, Akuntabel) (Citizen Reporter, 2017a). Inovasi IMB Pemutihan ini juga telah disahkan dengan Perwako Pontianak Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pedoman Pemutihan Izin Mendirikan Bangunan Bagi Rumah Tinggal Dalam Gang Di Kota Pontianak. Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut inovasi IMB pemutihan bisa dilaksanakan hingga seterusnya.

Perumusan Perwako Pontianak No 1 Tahun 2016 menunjukkan komitmen Pemkot Pontianak untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kota Pontianak. Dengan diterbitkannya regulasi tersebut pelaksanaan program IMB Pemutihan menjadi berdasar dan dapat diawasi penerapannya. Regulasi ini mengatur pelaksanaan IMB Pemutihan mulai dari pelaksana kegiatan, mekanisme pembuatan, tata cara pengajuan, biaya retribusi sampai dengan tahap evaluasi dan pelaporan. Hal ini penting untuk diketahui oleh aparat yang melaksanakan program IMB Pemutihan agar bisa menjalankan program tersebut sesuai ketentuan. Dan bagi masyarakat regulasi ini bisa menjadi sumber pengetahuan sebelum membuat IMB sekaligus menjadi alat kendali apabila pada pelaksanaannya ditemukan penyimpangan yang dilakukan aparat pelaksanaannya.

Mudah, murah dan cepat adalah hal yang menjadi kelebihan program IMB Pemutihan yang diselenggarakan oleh DCKTRP Kota Pontianak. Terlebih dengan diterapkannya inovasi Jemput

Bola dan Satu Hari Jadi pelaksanaan program tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Mudah, karena masyarakat bisa menggambar sendiri sketsa bangunan miliknya secara sederhana dengan gambar tangan. Murah, dari sisi persyaratan persyaratan IMB Pemutihan tidak sebanyak IMB biasa. Kemudian masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menggambar sketsanya melalui jasa arsitek. Dari sisi retribusi masyarakat juga sangat terbantu dengan dihilangkannya denda atas lamanya bangunan tersebut berdiri. Dan dari sisi kecepatan layanan, IMB Pemutihan ini dapat diselesaikan dalam waktu satu hari.

3) Registrasi IMB *Online*

Saat ini, penerapan ketiga inovasi tersebut didukung dengan layanan berbasis *online* yang dimiliki DCKTRP Kota Pontianak. Dengan layanan *online*, masyarakat bisa mendapatkan beberapa kemudahan terutama dari sisi akses dan efisiensi waktu serta biaya. Setidaknya, ada tiga kemudahan sejak diberlakukannya layanan *online* yakni; Pertama masyarakat bisa mengambil formulir pendaftaran IMB dengan cara mengunduh langsung di situs pemerintah sehingga tidak perlu langsung mendatangi kantor. Kedua, mengecek besaran tarif IMB yang akan dibuat dengan mengisi format yang tertera di situs dinas. Dan ketiga mengecek berkas secara *online*, untuk mengetahui sampai mana tahap pembuatan IMB itu berjalan.

Dengan menerapkan pelayanan *online* masyarakat jadi lebih dimudahkan untuk membuat IMB. Karena mereka tidak perlu menyediakan waktu dan biaya khusus untuk mengawasi proses izin langsung ke Dinas melainkan mengawasinya melalui situs resmi DPMTK & PTSP. Hal tersebut tentunya menjadi salah satu keinginan masyarakat yang terwujud dalam pelayanan publik. Selain itu minimnya kontak langsung antara masyarakat dengan pemberi layanan akan memperkecil kemungkinan *fraud* atau penyimpangan. Karena umumnya oknum pelayan publik yang menyimpang diawali dengan kontak dengan masyarakat dan adanya kesempatan untuk berbuat curang.

Ketiga inovasi di atas diharapkan dapat menaikkan tingkat kesadaran memiliki IMB di Kota Pontianak. Kepala Badan DPMTK & PTSP Kota Pontianak menyebutkan dari 140 ribu jumlah rumah yang ada di dalam gang, 65% nya sudah membayar retribusi IMB (Citizen Reporter, 2017b). Berarti ada sekira 91 ribu rumah penduduk yang sudah memiliki IMB tetap. Persentase tersebut dapat terus ditingkatkan dengan inovasi IMB jemput bola dan sehari jadi. Karena hal itu, pelaksanaan inovasi tersebut menjadi prioritas bagi DCKTRP dan

DPMTK & PTSP Kota Pontianak untuk mewujudkan Kota Pontianak IMB 100%.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi IMB

Pelaksanaan inovasi IMB di DCKTRP sejauh ini berjalan lancar dan secara signifikan meningkatkan jumlah pemilik IMB di Kota Pontianak. Peningkatan tersebut tentu saja berbanding lurus dengan tingkat kesadaran masyarakat untuk memiliki IMB yang mulai membaik. Oleh karena itu, hal ini penting untuk dijaga agar kedepannya inovasi yang dilakukan tidak berhenti dan semakin positif. Untuk menjaganya DCKTRP Kota Pontianak perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi. Dengan mengetahui faktor tersebut dinas dapat memperkuat faktor pendukung dan mengantisipasi hal-hal yang bisa menghambat pelaksanaan inovasi IMB di Kota Pontianak.

Faktor-faktor yang menjadi pendukung pelaksanaan inovasi IMB di Kota Pontianak antara lain:

1) Efisiensi Waktu dan Biaya

Inovasi IMB yang dilakukan oleh DCKTRP Kota Pontianak melalui program *One Day Service* telah memangkas waktu pembuatan IMB menjadi hanya 1 hari kerja dari yang semula 14 sampai 28 hari kerja. Kecepatan pelayanan faktor yang sangat dekat dengan kepuasan penerima layanan (Pratama, 2013). Karena pada umumnya kecepatan layanan menjadi fitur eksklusif yang bisa didapatkan dengan mengeluarkan biaya yang lebih besar. Namun pada inovasi IMB di Kota Pontianak masyarakat bisa mendapatkan layanan yang cepat tanpa perlu mengeluarkan biaya ekstra. Biaya pengurusan juga menjadi lebih rendah sejak diterapkannya layanan *online*. Penurunan biaya ini karena pemohon hanya perlu menyerahkan persyaratan pada tahap awal dan berikutnya telah tersimpan di *data base* dinas. Faktor efisiensi waktu ini sesuai dengan pengertian inovasi yang dikemukakan oleh Mulgan dan Albury dalam Khairul Muluk (2008), Inovasi merupakan kreasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Apalagi dengan adanya program IMB Jemput Bola, pembuatan IMB menjadi lebih efisien. Karena masyarakat hanya perlu pergi ke titik layanan IMB Jemput Bola berada kemudian membuatnya di tempat tersebut. Sehingga masyarakat sekitar bisa sangat menghemat waktu dan biaya, terlebih IMB sudah bisa selesai dalam satu hari saja. Namun program ini hanya berlaku untuk Program IMB

pemutihan saja dengan catatan syarat-syarat yang diperlukan lengkap dan bisa langsung diproses.

2) Ketepatan Waktu Pelayanan

Program IMB sehari jadi merupakan salah satu program yang dibuat untuk meningkatkan kualitas layanan IMB Pemutihan dan menarik minat masyarakat untuk segera membuat IMB. Dalam pelaksanaannya program ini bisa diwujudkan tepat waktu sesuai dengan namanya. Namun ketepatan tersebut dapat dicapai dengan catatan, berkas permohonan dan persyaratan yang dibutuhkan dapat langsung diproses dan tidak bermasalah. Hal tersebut bisa mempengaruhi ketepatan waktu dari program tersebut. Untuk itu diharapkan kepada masyarakat yang ingin membuat IMB supaya mengecek kembali kelengkapan berkas dan persyaratan agar IMB bisa selesai dalam tempo satu hari.

3) Kemudahan Pengurusan

Melalui inovasi juga, masyarakat semakin dimudahkan dengan adanya beberapa perubahan pada persyaratan pembuatan IMB. Untuk IMB Pemutihan sendiri persyaratan yang ditentukan sangat fleksibel dan mempermudah pemohon. Seperti sketsa bangunan yang disyaratkan tidak memerlukan *software* khusus melainkan gambar tangan saja. Pemohon juga bisa bertanya kepada petugas loket apabila mengalami kesulitan dalam menggambar. Inovasi tersebut sangat memudahkan masyarakat dibanding harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menyewa jasa penggambar apabila menggunakan *software*.

Kemudian, kemudahan lainnya dalam pembuatan IMB di Kota Pontianak adalah sudah menerapkan sistem *online*. Sehingga proses registrasi, pengecekan tarif, dan pengecekan berkas bisa dilakukan tanpa harus datang ke DCKTRP atau DPMTK & PTSP Kota Pontianak. Dengan inovasi tersebut, masyarakat bisa lebih menghemat waktu dan biaya transportasi untuk mengurus IMB.

D. Faktor Penghambat Inovasi IMB

Selain faktor-faktor yang menjadi pendukung di atas, terdapat juga faktor-faktor yang dapat menghambat penerapan inovasi IMB. Hal-hal yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi di Kota Pontianak adalah sebagai berikut:

1) Layanan

Dikarenakan saat ini perizinan IMB di Kota Pontianak sudah berbasis *online*, otomatis diperlukan kondisi jaringan yang stabil untuk mendukung proses pembuatan IMB. Bahkan, mulai dari proses registrasi sampai dengan cek status perizinan sudah menerapkan sistem *online*

tersebut. Hal ini tentu saja merupakan kemajuan yang sangat positif dalam perizinan IMB di Kota Pontianak. Namun penerapan *online* tidak dapat dipastikan selalu berjalan mulus. Ada kalanya server mengalami gangguan yang menyebabkan koneksi internet terputus. Apabila hal tersebut terjadi tentu saja akan mengganggu proses pembuatan IMB yang sedang berlangsung.

2) Sumber Daya Manusia(SDM)

IMB adalah izin yang mengatur bagaimana sebuah bangunan seharusnya berdiri dari sisi teknis sekaligus administrasi sesuai Perda Bangunan Gedung. Untuk melaksanakannya diperlukan tenaga yang memiliki keilmuan dalam teknis bangunan. Tim yang dibuat untuk melaksanakan inovasi jemput bola seharusnya juga memiliki kompetensi serupa. Tetapi dengan pemusatan tugas seperti di atas terdapat kecenderungan bahwa pelaksanaan inovasi IMB akan bergantung pada tim yang bertugas. Apabila terjadi demikian saat ada salah satu dari tim tersebut yang berhalangan proses pembuatan IMB akan berjalan tidak maksimal. Tentunya hal tersebut akan kembali berakibat pada ketidakpuasan masyarakat.

3) Sarana Pendukung

Inovasi IMB Pemutihan dengan metode jemput bola dan sehari jadi memerlukan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaannya. Dalam hal ini, DCKTRP dan DPMTK & PTSP Kota Pontianak telah membentuk tim yang bertugas pada titik-titik dimana pemilik IMB-nya masih kurang. Pembentukan tim ini didukung dengan sarana penunjang operasional selama mereka melakukan pelayanan IMB jemput bola. Namun untuk saat ini sarana dan prasarana yang ada hanya satu mobil operasional dan satu set komputer untuk membuat IMB. Satu perangkat tersebut masih dirasa kurang karena hanya mampu menjangkau satu titik dalam satu hari. Belum lagi jika mobil atau komputernya bermasalah maka layanan jemput bola tidak bisa dilakukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan penulis, disimpulkan Inovasi IMB pada DCKTRP Kota Pontianak sudah dilaksanakan dengan baik. Simpulan ini berdasarkan pengamatan dan observasi perizinan IMB yang telah dilakukan penulis. Dari observasi dan pengamatan tersebut penulis lalu menguraikan prosedur pembuatan, kemudian berbagai inovasi yang dilakukan dinas, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Diharapkan dengan mengidentifikasi hal tersebut di atas turut meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan perizinan IMB di Kota

Pontianak.

Namun, berdasarkan hambatan yang ada pada DCKTRP Kota Pontianak, penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai solusi dari hambatan di atas. Yang pertama, dengan menerapkan sistem perizinan berbasis *online* bukan serta merta mengilangkan sistem konvensional. Karena dinas harus siap apabila terjadi masalah pada jaringan dan kendala teknis lainnya. Dinas bisa menerapkan pengecekan nomor registrasi secara *offline*. Dengan begitu pemohon tetap bisa memantau proses jalannya pembuatan IMB walaupun tanpa koneksi internet.

Kemudian yang kedua, agar tidak terjadi ketergantungan pada pegawai yang bertugas dalam pelaksanaan jemput bola maka tidak ada salahnya seluruh pegawai yang terlibat dalam pembuatan IMB baik yang bertugas di kantor dan di lapangan menerima bimbingan dan pengarahan terkait cara pengoperasian IMB jemput bola dan sehari jadi. apabila seluruh pegawai mendapatkan bimbingan yang sama, otomatis siapapun bisa melaksanakan IMB jemput bola. Dengan begitu resiko ketergantungan terhadap operator layanan dapat diatasi.

Ketiga, keterbatasan sarana pendukung layanan jemput bola dapat diatasi dengan menambah kendaraan dan unit komputer untuk operasional. Dengan jumlah sarana pendukung yang cukup maka jangkauan pelayanan akan semakin luas dan lebih banyak masyarakat yang membuat IMB. Terlebih apabila semua pegawai dapat melaksanakan IMB jemput bola maka sarana dan prasarana yang ada dapat dimaksimalkan untuk meningkatkan jumlah pemilik IMB. Dengan begitu program pemerataan kepemilikan IMB di Kota Pontianak akan lebih cepat tercapai dan terlaksana dengan baik.

Di dalam inovasi IMB sehari jadi, faktor pendukung yang sangat berpengaruh adalah kemampuan/keahlian pegawai yang dimiliki dan tersedianya fasilitas yang lengkap (Yuliani, 2015). Karena inovasi yang efektif hanya dapat dilaksanakan oleh pegawai yang memiliki keahlian serta sarana dan prasarana pendukung yang mumpuni. Apabila salah satu dari faktor tersebut tidak dimiliki maka inovasi yang dilakukan tidak akan optimal atau bahkan tidak berhasil. Oleh karena itu DCKTRP sebagai pelaksana inovasi IMB harus menjadikan kedua hal tersebut sebagai fokus utama agar manfaat inovasi IMB bisa benar-benar dirasakan masyarakat.

Untuk permasalahan yang diungkapkan Orlandina (2015) seperti; retribusi IMB dirasakan terlalu tinggi, jangka waktu penyelesaian tidak tepat waktu, birokrasi terlalu berbelit-belit, tidak sesuai dengan SOP, dan banyak terdapat pungutan liar, mungkin terjadi pada tahun 2015. Namun,

saat ini, ketika melakukan pengamatan di DCKTRP hal tersebut sudah tidak tampak lagi. Itu karena komitmen DCKTRP untuk memberikan layanan IMB yang prima kepada masyarakat. Hal tersebut diwujudkan dengan merubah konsep pelayanan konvensional dengan layanan inovatif seperti IMB Pemutihan, registrasi IMB *online*, jemput bola dan sehari jadi. Keutamaan dari seluruh layanan tersebut adalah kemudahannya dan meminimalisasi praktik pungli dan calo sehingga masyarakat menjadi lebih tertarik untuk membuat IMB.

Sampai dengan saat ini Perda Kota Pontianak No 3 Tahun 2008 tentang Bangunan Gedung masih berlaku karena dianggap masih representatif terhadap IMB dan belum dilakukan revisi apa pun. Telah banyak inovasi yang dilakukan dalam jangka waktu 9 tahun terakhir, misalnya penggolongan IMB Baru dan Penertiban, dan yang terbaru adalah program IMB pemutihan. Produk baru tersebut saat ini telah memiliki payung hukum dalam Perwako Pontianak No 1 Tahun 2016. Untuk itu penulis meyarankan perlunya dilakukan revisi dan penyempurnaan terhadap Perda No 3 Tahun 2008 Tentang Bangunan Gedung.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terimakasih kepada Kepala Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak, Kepala Bidang Tata Ruang, dan Moh. Ilham A. Hamudy (BPP Kemendagri) yang telah banyak memberikan masukan untuk menjadikan artikel ini lebih baik.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Andi Irawan. (2015). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2001 Tentang Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 3(2), 362-374. Retrieved from [http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2015/07/E-journal-Andi-Irawan-\(07-07-15-04-07-52\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2015/07/E-journal-Andi-Irawan-(07-07-15-04-07-52).pdf)
- Andi Saputra. (2017). Begini Trik Petugas Locket di Bekasi Menarik Pungli Rp 1 Miliar. Retrieved June 12, 2017, from <https://news.detik.com/berita/d-3463312/begini-trik-petugas-loket-di-bekasi-menarik-pungli-rp-1-miliar>
- Bungin, B. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=LzmaAQAAIAAJ>
- Citizen Reporter. (2017a). Pemkot Pontianak Jemput Bola Layani IMB Pemutihan Khusus Rumah Tinggal. Retrieved October 24, 2017, from <http://pontianak.tribunnews.com/2017/02/23/pemkot-pontianak-jemput-bola-layani-imb-pemutihan-khusus-rumah->

tinggal

- Citizen Reporter. (2017b). Warga Kom Yos Soedarso Pontianak Antusias Urus IMB Pemutihan. Retrieved October 24, 2017, from <http://pontianak.tribunnews.com/2017/02/26/warga-kom-yos-soedarso-pontianak-antusias-urus-imb-pemutihan>
- Erfa, R. E. M., & Meilani, N. L. (2014). Implementasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(3), 293–298. Retrieved from <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/2270>
- Junior, M. P., Purwoko, & Yuwono, T. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 5(3), 71–80. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/12292>
- Khairul Muluk. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/9281/knowledge-management-kunci-sukses-inovasi-pemerintahan-daerah.html>
- Mareci Susi Afrisca Sembiring. (2015). Efektivitas Advis Planning dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Pematangsiantar. *E-Journal UAJY*. Retrieved from <http://ejournal.ujay.ac.id/7634/1/JURNAL.pdf>
- Norma Vita Utami. (2013). *Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Sleman (Perda No. 5 Tahun 2011 Tentang Bangunan Gedung)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Retrieved from <http://digilib.uin-suka.ac.id/8407/>
- Nurul Amalia. (2015). *Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar. Retrieved from [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14899/Skripsi Nurul Amalia E211 11 298.pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14899/Skripsi%20Nurul%20Amalia%20E211%2011%20298.pdf?sequence=1)
- Rizki Pratama. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2). Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp2820095a7cfull.pdf>
- Sani. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak. *Jurnal EKSOS*, 8(3), 156–163. Retrieved from [http://riset.polnep.ac.id/bo/upload/penelitian/penerbitan_jurnal/04-eksos 2 sani okt12.pdf](http://riset.polnep.ac.id/bo/upload/penelitian/penerbitan_jurnal/04-eksos%20sani%20okt12.pdf)
- Septi Orlandina. (2015). Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. *Publika, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 4(3). Retrieved from <https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/727>
- Shahnaz Kameswari. (2012). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pemukiman Dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja*. Universitas Hasanuddin. Retrieved from <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1799/sampul.pdf>
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.182>