

## Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Kota Palu

Nirmala Apsari

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

Email: mhalaapsari@gmail.com

### Kata Kunci

1. Pelayanan Publik
2. Izin Mendirikan Bangunan
3. Birokrasi
4. Kota Palu

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Palu. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengeksplorasi proses pelayanan, hambatan, dan solusi yang dihadapi masyarakat serta aparatur pemerintah dalam pengurusan IMB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti pemahaman masyarakat, tata kelola birokrasi, serta pemanfaatan teknologi, berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan bangunan

### Keyword

1. Public Service
2. Building Permits
3. Bureaucracy
4. Palu City

**Abstract :** This study aims to identify and analyze the Building Construction Permit (IMB) service in Palu City. Using a descriptive qualitative approach, this study explores the service process, obstacles, and solutions faced by the public and government officials in processing IMBs. The results indicate that several factors, such as public understanding, bureaucratic governance, and the use of technology, influence service effectiveness. These findings are expected to serve as a strategic reference for improving public services in the field of building permits.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Azwar, 2011). Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan administrasi perizinan, termasuk pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB merupakan instrumen legalitas mendirikan bangunan yang harus dimiliki setiap warga negara sebagai upaya penataan ruang dan penegakan hukum (Menteri PUPR No. 05/PRT/M/2016). Di Kota Palu, pertumbuhan pembangunan fisik mengalami peningkatan pesat pasca rehabilitasi dan rekonstruksi akibat bencana alam tahun 2018. Dinamika pertumbuhan ini memerlukan pengelolaan administrasi perizinan bangunan yang efektif dan responsif (Bappeda Kota Palu, 2021).

Namun, pelayanan pembuatan IMB di Kota Palu masih menghadapi berbagai tantangan seperti minimnya pemahaman masyarakat akan prosedur, serta tumpang tindih peraturan yang berlaku (Syamsuddin, 2020). Hal ini berdampak pada rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam mengurus IMB. Keterlambatan proses pelayanan juga seringkali dikaitkan dengan aspek birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya transparansi informasi dari instansi terkait (Susanto, 2018). Stakeholder pelayanan, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), diharapkan dapat membangun sistem yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat (DPMPTSP Kota Palu, 2023). Pemanfaatan teknologi informasi menjadi peluang agar pelayanan IMB bisa dijalankan secara digital. Kota Palu mulai menerapkan sistem perizinan online untuk mempersingkat waktu dan mempercepat proses verifikasi dokumen (Rahman, 2022). Namun, belum seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan digital tersebut secara optimal.

Aspek sumber daya manusia (SDM) aparatur juga menjadi penentu kualitas pelayanan. Kompetensi aparatur, integritas, serta etika kerja sangat mempengaruhi citra pemerintah daerah dalam pelayanan publik (Dwiyanto, 2011). Selain itu, tingginya

ekspektasi masyarakat akan pelayanan cepat perlu ditindaklanjuti dengan inovasi dalam prosedur pengajuan, pengawasan, dan penerbitan IMB (Yulianti & Hidayat, 2019). Kebijakan berbasis kebutuhan masyarakat menjadi hal penting agar pelayanan lebih responsif. Masyarakat juga menghadapi kendala seperti biaya pengurusan yang dianggap mahal, kurang sosialisasi, dan belum adanya fasilitas pendampingan bagi pemohon yang awam terhadap administrasi perizinan (Mulyadi, 2017). Kehadiran lembaga pengawasan, baik internal maupun eksternal, dapat mendorong terciptanya pelayanan yang akuntabel dan transparan. Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik dan pengawasan pelayanan sangat diperlukan untuk mencegah praktik-praktik maladministrasi (Ombudsman RI, 2021).

Dengan memahami permasalahan yang ada serta potensi solusi, upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan IMB di Kota Palu perlu ditempuh melalui penguatan sistem, kapasitas SDM, serta sinergi antara pemerintah dan masyarakat (Dwiyanto, 2011; Rahman, 2022).

## **LANDASAN TEORI**

Pelayanan publik merupakan konsep penting yang melandasi penyelenggaraan kegiatan administrasi negara, khususnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara adil dan merata (Dwiyanto, 2011). Pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat, profesionalisme, akuntabilitas, serta transparansi dalam setiap prosedurnya, termasuk pada pelayanan perizinan seperti IMB. Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy

(kepedulian). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur bagi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan IMB.

Dari aspek teori birokrasi, Max Weber menegaskan pentingnya prosedur tetap dan hierarki yang jelas dalam pelayanan publik agar berjalan secara efektif, efisien, dan terhindar dari penyalahgunaan wewenang. Pelayanan IMB harus berlandaskan prosedur baku yang terangkum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) agar seluruh tahapan pelayanan mudah dipahami baik oleh aparatur maupun oleh masyarakat luas (Weber, 1947).

Dalam konteks pelayanan perizinan, prinsip good governance menjadi landasan normatif untuk menciptakan pelayanan publik yang prima. Good governance mensyaratkan adanya transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam seluruh proses pelayanan, sehingga publik dapat mengakses dan mengawasi setiap kebijakan dan implementasi pelayanan (UNDP, 1997). Selain itu, teori administrasi publik menyoroti pentingnya inovasi dalam mengatasi rigiditas birokrasi. Inovasi pelayanan diperlukan untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang kian kompleks, baik melalui digitalisasi pelayanan, pemangkasan prosedur, ataupun peningkatan kapasitas SDM yang menangani perizinan (Osborne & Gaebler, 1992).

Peraturan perundang-undangan terkait IMB, seperti Peraturan Menteri PUPR No. 05/PRT/M/2016, menjadi payung hukum utama dalam proses administratif pembuatan izin mendirikan bangunan. Regulasi ini memuat tahapan pengajuan, persyaratan teknik, hingga pengawasan terhadap bangunan pasca terbitnya izin, yang semuanya bertujuan untuk mewujudkan tata kelola ruang kota yang tertib dan aman. Pelibatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan juga diperkuat oleh teori teknologi administrasi yang menekankan pentingnya pemanfaatan sistem informasi manajemen guna mempercepat, memudahkan, dan mengurangi disparitas pelayanan antarwilayah (Rahman, 2022; Laudon & Laudon, 2018). Penerapan e-government di bidang IMB

diharapkan dapat mengatasi kendala birokrasi manual yang cenderung lambat dan kurang transparan.

Terakhir, teori partisipasi masyarakat menjadi penting dimunculkan dalam pelayanan perizinan. Partisipasi publik tidak hanya meningkatkan legitimasi proses pelayanan, tetapi juga mendorong akuntabilitas serta terbangunnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah (Ombudsman RI, 2021; Yulianti & Hidayat, 2019).

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada pemohon IMB, aparatur DPMPTSP, dan pengamat tata ruang di Kota Palu. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi peraturan, dokumen SOP pelayanan, serta literatur ilmiah terkait pelayanan publik dan perizinan (Miles & Huberman, 2014; Sugiyono, 2017). Analisis data dilakukan secara tematik dengan menelusuri pola-pola pelayanan, hambatan, serta solusi inovatif dalam pengurusan IMB di Kota Palu. Validitas data diperoleh melalui triangulasi sumber dan teknik.

### **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan IMB di Kota Palu telah mengalami perbaikan signifikan sejalan dengan implementasi sistem perizinan online. Beberapa responden menyatakan proses pendaftaran dan pengunggahan dokumen menjadi lebih mudah dan transparan. Namun, kendala masih ditemukan pada tahapan verifikasi lapangan dan kepastian waktu penyelesaian. Hal ini diperkuat oleh teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), di mana aspek reliability (keandalan) dan responsiveness (ketanggapan) perlu terus ditingkatkan. Tantangan lain yang ditemukan adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat terkait kebutuhan dokumen dan

tahapan prosedur pengajuan IMB. Sebagian pemohon merasa membutuhkan pendampingan karena regulasi sering berubah. Keberadaan petugas front desk cukup membantu dalam tahap awal pelayanan, tetapi pada tahap lanjut kadang dirasakan kurang responsif.

Integritas dan kompetensi aparatur juga menjadi sorotan. Berdasarkan observasi, beberapa petugas menunjukkan profesionalitas yang tinggi, tetapi tidak sedikit pula yang lambat dalam memberikan informasi sehingga memperlambat proses. Prinsip good governance seperti transparansi dan akuntabilitas sudah diterapkan, misalnya melalui sistem antrean elektronik dan pemberitahuan status permohonan secara daring. Namun, transparansi biaya dan waktu penyelesaian kadang belum konsisten di lapangan. Keterlibatan masyarakat atau stakeholder dalam perumusan kebijakan terkait IMB masih belum optimal. Padahal, partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan dan memperkecil potensi maladministrasi (Ombudsman RI, 2021). Biaya pengurusan IMB masih menjadi keluhan sejumlah masyarakat, walaupun pemerintah secara periodik meninjau besaran retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah. Sosialisasi rutin perlu diperkuat, terutama ke wilayah pinggiran kota yang minim akses formal.

Secara keseluruhan, pelayanan IMB di Kota Palu sudah mengarah pada proses yang lebih efisien, namun masih memerlukan perbaikan aspek reliability dan responsiveness, yang mana dua faktor utama dalam model SERVQUAL. Dukungan kepatuhan terhadap SOP, komitmen aparatur, serta inovasi berbasis teknologi menjadi faktor kunci keberlanjutan peningkatan pelayanan.

## **PENUTUP**

Pelayanan pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Kota Palu telah mengalami perbaikan signifikan melalui digitalisasi, namun masih menemui tantangan pada sosialisasi, profesionalitas aparatur, dan konsistensi pelayanan lapangan. Penting

bagi pemerintah untuk meningkatkan literasi masyarakat, memperkuat integritas birokrasi, dan terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi menjadi pilar utama untuk mencapai pelayanan perizinan IMB yang transparan, akuntabel, dan berkualitas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, S. (2011). *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bappeda Kota Palu. (2021). *Laporan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana Kota Palu*.
- DPMPTSP Kota Palu. (2023). *Prosedur Layanan Perizinan*.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Menteri PUPR No. 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage.
- Mulyadi, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ombudsman RI. (2021). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia*.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahman, F. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Kota Palu. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(2), 151-160.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Susanto, E. A. (2018). *Birokrasi dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syamsuddin, H. (2020). *Analisis Pelayanan Perizinan di Daerah*. Palu: Universitas Tadulako.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: UNDP.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. The Free Press.
- Yulianti, I., & Hidayat, S. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan di Kota-Kota Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 45-58.

