

KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DPMTSP KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT PROVINSI LAMPUNG

Irvan Yunanda

NPP. 30.0417

*Asdaf Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: irvanyunanda77@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Sumarsono, MDM

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): The building permit service at the DPMTSP of Tulang Bawang Barat Regency, Lampung Province is an important public service and must be run properly. **Purpose:** The purpose of this study was to evaluate the quality of building permit services at the DPMTSP of West Tulang Bawang Regency. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, documentation, and observation. **Results/Findings:** The findings obtained by the author in this study are that the quality of service for building permits at the DPMTSP of Tulang Bawang Barat Regency still needs to be improved, especially in terms of speed and timeliness of decision making and ineffective service processes. **Conclusion:** employees consider that the biggest obstacle in providing building permit services is related to a lack of resources and unsupportive policies. Therefore, efforts are needed to improve the quality of building permit services by optimizing existing resources and implementing more supportive policies.

Keywords: Service Quality; IMPs; DPMTSP

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung adalah layanan publik yang penting dan harus dijalankan dengan baik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pengambilan keputusan serta proses pelayanan yang kurang efektif. **Kesimpulan:** pegawai menilai bahwa kendala terbesar dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan adalah terkait dengan kurangnya sumber daya dan kebijakan yang kurang mendukung. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada dan menerapkan kebijakan yang lebih mendukung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; IMP; DPMTSP

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan sistem pemerintahan Indonesia saat ini menggunakan sistem pemerintahan desentralisasi yang merupakan suatu wewenang yang dilimpahkan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat dengan tujuan pemerintah dapat mengatur kegiatan di suatu daerah sesuai dengan asas otonom yang berlaku. Semua yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dalam mengurus daerahnya mengarah kepada peran dan fungsi dari pemerintah daerah itu sendiri yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban 4 (empat) fungsi yaitu pengaturan (*regulation*), pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*).

Pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang baik dengan penuh inovasi dan menggunakan strategi sehingga mendapatkan kepuasan dari masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu tugas urgen yang harus diutamakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan pemerintah harus memberikan yang terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain: kurang tanggap, kurang informatif, kurang tersedia, kurang terkoordinir, kurang birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan/saran/permintaan masyarakat dan tidak efektif. Permasalahan yang terjadi adalah para pegawai yang memberikan pelayanan masih menganggap bahwa masyarakat adalah pelayan bukan pelanggan. Hal ini berdampak negatif terhadap hasil kualitas pelayanan publik.

Permasalahan terkait pelayanan publik yang sering terjadi adalah pada sektor perizinan. Pelayanan perizinan merupakan segala bentuk kesepakatan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih baik dan berkualitas, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dari Satu Sumber yang ruang lingkupnya meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah negara bagian dan daerah. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan terpadu dalam satu proses, dimulai dari tahap aplikasi sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu” (PERPRES No. 97 Tahun 2014).

Pelayanan izin mendirikan bangunan masih sering menjadi sorotan, persoalan yang kerap terjadi saat ini bahwa pelayanan publik dalam hal mendirikan bangunan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan prosedurnya yang masih terjadi permasalahan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga yang memiliki misi memberikan pelayanan perizinan terkait Izin mendirikan Bangunan (IMB). Izin mendirikan Bangunan yang merupakan bagian dari pelayanan publik melalui Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. UU Bangunan 28 Tahun 2002 menyatakan bahwa saat mendirikan bangunan gedung diwajibkan untuk memiliki izin mendirikan bangunan. Pasal 40 ayat (2) huruf b menyatakan bahwa “melaksanakan pembangunan bangunan gedung sesuai dengan perizinan yang telah ditetapkan pemerintah daerah.”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang Barat, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang sederhana, cepat, transparan dan aman, meningkatkan nilai investasi di Kabupaten Tulang

Bawang Barat. Warga Kabupaten Tulang Bawang Barat mengurus izin mendirikan bangunan bermula dari banyaknya masyarakat yang merasa tidak perlu mengurus Izin mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) Di Kabupaten Tulang Bawang Barat, masih banyak keluhan dari masyarakat tentang Pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) di Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), termasuk pelayanan izin mendirikan bangunan yang belum maksimal akibat ketidakjelasan waktu penyelesaian pengolaan Izin Mendirikan Bangunan karena lamanya proses penerbitan surat rekomendasi laik bangunan oleh instansi yang berwenang (kantor PUPR), sehingga masyarakat sering bolak-balik ke kantor hanya untuk mengurus izin. Karena masalah ini, penulis menganggap penting untuk menyelidiki judul **“Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung”**.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sondakh dkk (2020) dengan judul *Kualitas Pelayanan Izin mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Manado*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas PTSP Kota Manado, belum terwujud secara optimal khususnya waktu pelayanan walaupun biaya pelayanan tidak menjadi masalah bagi masyarakat. Kemudian responsivitas pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik. Namun perlu ditingkatkan efektivitas kinerja dalam pengurusan penerbitan surat izin mendirikan bangunan. Penelitian terdahulu lainnya menemukan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) sudah baik karena pelayanan yang diberikan sudah memenuhi rata-rata kriteria pelayanan yang baik yang diinginkan oleh masyarakat, meskipun dalam prosesnya masih ada beberapa kendala atau permasalahan yang didapat dalam proses pelayanan (Silalahi, 2017). Hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Suparman (2017) yang menemukan kualitas pelayanan BPPTPM dalam memproses dan menerbitkan izin pendirian bangunan (IMB) belum berjalan dengan baik serta belum mengutamakan persepsi pelanggan dan ditandai masih adanya beberapa kelemahan dalam pelaksanaannya. Setiyorini (2013) melakukan penelitian dengan judul *Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai*, peneliti menilai bahwa kurangnya kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam melayani masyarakat disebabkan pembagian kerja pada penyelesaian penerbitan Surat Izin mendirikan Bangunan tidak berdasarkan keahlian masing-masing pegawai karena mayoritas pendidikan pegawai adalah SMA. Rahman dkk (2019) menemukan bahwa kualitas Pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas PTSP Kabupaten Ciamis, pelayanannya belum sepenuhnya online, masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bisa mengelola website online, kendala lainnya di karenakan belum adanya aplikasi OSS (Online Single Submission) sehingga semua instansi bekerja secara integritas tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP untuk melaporkan kemajuan kerjanya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama mengangkat objek pelayanan izin mendirikan bangunan namun berbeda fokus dan lokasi penelitiannya sehingga fenomena yang terjadi pun akan berbeda. Penelitian yang telah dilakukan oleh Sondakh dkk, Silalahi, Suparman, Setiyorini, Rahman dkk sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif tetapi dengan menggunakan teori pelayanan publik yang berbeda-beda. Adapun teori-teori yang digunakan pada setiap penelitian terdahulu tersebut antara lain: teori Pelayanan Publik Hardiyansyah (2011:143), teori Pelayanan Publik Kadir (2015), teori Pelayanan Publik (Zeithmal :1990), teori, Pelayanan Publik (Moenir 2010), teori Pelayanan Publik (Sadu Wasistiono: 2001).

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin mendirikan Bangunan, faktor penghambat dan faktor pendukungnya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat.

II. METODE

Penulis melakukan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif serta pendekatan induktif. Sesuai dengan permasalahan yang berada di lingkup kondisi sosial yang kompleks dan dinamis seperti pada fokus riset yang mengarah pada kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan, dengan memperhatikan komponen penting kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk menyampaikan deskripsi, gambaran, atau lukisan dengan sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta fenomena yang diteliti. Penggunaan pendekatan induktif dilakukan karena metode penelitian kualitatif berkaitan dengan pendekatan induktif yakni pendekatan yang awalnya bersifat umum atau luas kemudian mengarah pada sifat yang khusus, dari elemen yang luas akan lebih mengecil atau lebih spesifik, termasuk mencari cara penyelesaian masalah yang kompleks dengan mengembangkan data atau teknik dalam pengumpulan data.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik wawancara dalam riset ini lebih mengarah pada wawancara mendalam dilakukan dengan tanya jawab antara pewawancara dengan informan melalui tatap muka dengan atau tanpa memerlukan pedoman wawancara. Pengumpulan data yang didapatkan dari dokumentasi dapat berupa dokumen publik yang terdiri dari koran, makalah dan laporan kantor ataupun dokumen privat dari penyelenggaraan program kegiatan yang dilakukan DPMTSP. Observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif aktif, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan mendatangi lokasi-lokasi yang terlibat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan dengan memperhatikan komponen penting kualitas pelayanan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithmal, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018) yang membagi kualitas pelayanan menjadi lima (5) bentuk yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas Pelayanan Izin mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat

***Tangible* (Berwujud) Dalam Izin mendirikan Bangunan**

Tangible (Berwujud), merujuk pada ketersediaan fasilitas dan peralatan dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penerbitan IMB di DPMTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Fasilitas fisik pelayanan (sarana dan prasarana)

Sarana dan prasarana di dinas ini bisa dikatakan yang cukup memadai, namun menurut staff dari DPMTSP menyatakan bahwa harus tetap ada pembaharuan dari sarana berbasis teknologi agar sarana yang ada bisa lebih baik dan lebih memadai kedepannya terlebih khusus pada pelayanan izin mendirikan bangunan.

b. Kemudahan dalam proses pelayanan

Pemohon atau masyarakat sangat dimudahkan dalam proses pelayanan dimana sudah ada persyaratan yang telah ditentukan dalam pengurusan IMB sehingga masyarakat tau bagaimana

dalam mengurus izin mendirikan bangunan. Pengurusan IMB di Dinas dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi lebih mudah karena persyaratan untuk mendapatkan IMB sudah ditentukan dan jika seseorang merasa masih bingung bisa langsung tanya ke karyawan disana sehingga pegawai disana bisa mengarahkan dan bisa memberikan bantuan terhadap masyarakat yang kurang paham

c. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat terlebih khusus pada pengolaan Izin Mendirikan Bangunan sudah menggunakan komputer dan ada juga yang masih manual dikarenakan ada hal-hal yang harus dicatat dan juga yang dimasukkan dalam komputer. Pemohon/masyarakat menyatakan bahwa penggunaan alat bantu di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah cukup memadai dimana sudah menggunakan komputer yang dimana pengurusannya berbasis online dan juga masih ada juga yang manual berupa alat tulis untuk mencatat hal-hal berupa administrasi.

Reliability (Kehandalan) Dalam Pelayanan Izin mendirikan Bangunan

Reliability (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan dengan tepat. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penerbitan IMB di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu pelayanan

Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff menyatakan bahwa sebagian besar pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah mahir dan mampu mengoperasikan komputer dengan baik namun masih ada anggapan dari kepala bidang dan staff di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat bahwa masih diperlukan bimbingan atau pelatihan terkait kemampuan dalam penggunaan alat bantu terkait sistem online yang digunakan dalam pengolaan Izin Mendirikan Bangunan. pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup baik dalam melakukan proses jasa pengurusan izin bangunan khusus.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat mempunyai SOP yang digunakan sebagai acuan atau patokan bagi para pegawai dalam melakukan proses pelayanan terlebih khusus pelayanan dalam pengurusan IMB. Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti, pihak pemohon/pemkot menyatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dalam pengolaan Izin Mendirikan Bangunan.

c. Kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan

Para pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai sudah memiliki tugas masing-masing sehingga bisa fokus dengan tugas mereka masing-masing sehingga para pegawai bisa teliti dan cermat dalam memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan pengolaan Izin Mendirikan Bangunan yang dimana banyak berkaitan dengan berkas atau administrasi sehingga pegawai harus fokus dalam memberikan pelayanan

Responsiviness (Respon/Ketanggapan) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Responsiviness (Respon/Ketanggapan), merupakan kemampuan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diukur melalui indicator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan pelayanan dengan tanggap

Petugas/pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah sigap dan tanggap ditambah lagi menurut kepala bidang bahwa para pegawai melakukan sosialisasi akan pentingnya IMB ini dengan langsung turun ke lapangan yang dimana datang ke setiap kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan sosialisasi terlebih khusus dalam pengolaan Izin Mendirikan Bangunan hingga penerbitannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat menyatakan bahwa pegawai disini sudah sigap dan tanggap dalam melayani pemohon/masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan dimana setiap pegawai selalu siap mengarahkan pemohon/masyarakat yang masih kebingungan terkait persyaratan dan prosedur dalam pengolaan Izin Mendirikan Bangunan mereka.

b. Petugas menanggapi keluhan dari masyarakat

Untuk keluhan dari masyarakat terkait persyaratan, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff menyatakan bahwa itu sebenarnya sudah sesuai dengan SOP yang ada di DPMPTSP tinggal dari pegawainya yang membantu pemohon untuk melengkapi berkasnya, dan kalau untuk ketidaktepatan waktu itu dikarenakan masyarakat yang lama membayar retribusi yang sudah ditetapkan peraturan daerah, dan ketidaktepatan waktu dikarenakan karena dari terhambatnya surat rekomendasi kelayakan bangunan yang lambat terbit sehingga proses penerbitan IMB juga terhambat.

c. Petugas mampu mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan

Kendala yang terjadi dapat diatasi dengan baik oleh petugas, karena petugas menghubungi pemohon jika ada kendala dalam pengolaan Izin Mendirikan Bangunan dari pemohon terutama jika ada masalah dengan internet yang tidak stabil dan juga kesalahan gambar pelamar. Hasil penelitian berdasarkan observasi, dokumen dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Daerah Tulang Bawang Barat sudah cukup baik dalam mengatasi kendala tersebut. izin bangunan. Namun sering terjadi permasalahan pelayanan pengurusan IMB pada jaringan yang tidak stabil dan juga kesalahan orang memberikan gambar bangunannya yang tidak sesuai dengan skala gambar yang telah ditentukan

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) artinya adanya jaminan dalam suatu pelayanan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diukur melalui indikator:

a. Adanya jaminan kepastian biaya

Biaya dalam pengurusan IMB itu tidak ada, tapi ada retribusi daerah yang sudah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah terkait dengan izin mendirikan bangunan khususnya di Kabupaten Tulang Bawang Barat. Namun masih terdapat kelalaian dari masyarakat itu sendiri yang masih lambat dalam membayar retribusi tersebut yang dikarenakan oleh sebagian masih belum paham terkait pembayarannya dan juga terjadi karena kurang kesadaran dari masyarakat itu sendiri. Menurut Kepala DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat jika ada pemohon yang lambat membayar retribusi akan dikenakan denda sebesar 2% dari retribusi awal yang harus dibayar pemohon. Pemohon/masyarakat menyatakan bahwa memang ada biaya yang harus dibayar berupa retribusi daerah. 4 dari 10 masyarakat/pemohon yang ditanyakan ternyata sudah paham terkait retribusi dan sudah membayarnya dengan tepat waktu, sedangkan 6 sisanya masih lambat dalam pembayaran retribusi dan juga masih kurang paham terkait retribusi yang harus dibayar

b. Adanya jaminan ketepatan waktu

Kepastian waktu penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat belum baik dan belum maksimal masih terdapat izin mendirikan bangunan yang tidak terbit sesuai waktu yang telah ditentukan dikarenakan surat rekomendasi kelayakan bangunan dari tim teknis yang belum ditau kapan keluarnya dan juga terhambat oleh masyarakat yang menunggak pembayaran retribusi daerah sehingga penerbitan izin mendirikan bangunan pemohon juga terhambat.

Empathy (Empati)

Empathy (Empati), merupakan hal penting yang menjadi tolak ukur bagaimana karakter maupun sikap pegawai terhadap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan yang terjadi. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mengutamakan kepentingan masyarakat/pemohon

Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff menyatakan bahwa pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sebagai pemberi layanan sudah melakukan tugasnya dengan baik yang dimana pegawai sudah mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat daripada kepentingan pribadi. Hal ini diperlukan demi proses pengolaan Izin Mendirikan Bangunan dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan. Para pegawai sudah baik dan sudah maksimal dalam mementingkan kepentingan masyarakat dalam pelayanan tanpa mementingkan kepentingan pribadi dari setiap pegawai karena itu sudah menjadi kewajiban dari pegawai

b. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

Sikap menghargai pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah baik, yang dimana di dinas tersebut sudah memiliki slogan 5s yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun yang dimana harus diterapkan oleh seluruh pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat. Jadi setiap ada pemohon atau masyarakat yang datang langsung disambut dengan baik dan ramah. Pemohon/masyarakat menyatakan bahwa para pemohon/masyarakat sudah puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat karena para pegawai sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

c. Pelayanan tidak diskriminatif

Para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah baik dalam memberikan pelayanan tidak ada yang melakukan tindakan diskriminatif, tidak ada yang memandang jabatan ataupun kekeluargaan dari setiap pemohon yang datang. Pemohon yang datang diberikan layanan yang sama.

3.2.Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin mendirikan Bangunan

1. Kesadaran Masyarakat

Sering terjadi kendala pada gambar bangunan dari pemohon yang tidak sesuai dengan skala standar yang sudah ditetapkan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini terjadi dan di lapangan kebanyakan masyarakat sudah membangun dulu bangunan dan kemudian mengurus izin mendirikan bangunan, padahal yang benar itu harus mengurus dulu izin mendirikan bangunan dan dilanjutkan dengan membangun bangunannya. Kendala yang selanjutnya pada retribusi daerah dimana masyarakat masih kurang proaktif

dalam melakukan pembayaran bahkan ada yang menunggak pembayaran 1 sampai 3 bulan sehingga penerbitan dari izin mendirikan bangunan dari masyarakat atau pemohon lambat diterbitkan.

2. Penerbitan Surat Rekomendasi dari Tim Teknis

Surat rekomendasi lambat diterbitkan karena ketidakjelasan dari dinas terkait akan kapan terbitnya surat rekomendasi tersebut. Alasan selanjutnya yaitu pimpinan dari dinas yang bertugas sebagai tim teknis sedang melaksanakan perjalanan dinas sehingga disposisi/tanda tangan dari pimpinan belum ada. Alasan yang selanjutnya yaitu anggaran terhadap survei di lapangan untuk mengecek bangunan tersebut yang dimana banyak bangunan yang terdapat diluar kecamatan luwuk sehingga lokasinya jauh dan memerlukan anggaran lebih. Sehingga biasanya survei lapangan untuk bangunan tersebut dilakukan sekali turun untuk survei banyak bangunan untuk menyesuaikan dengan anggaran yang diberikan sehingga banyak keterlambatan penerbitan IMB.

3.3. Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin mendirikan Bangunan

Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk mengatasi kendala dari kesadaran masyarakat yaitu mengadakan sosialisasi tentang pentingnya Izin mendirikan Bangunan, sosialisasi terkait pengolaan Izin Mendirikan Bangunan, sosialisasi tentang pentingnya retribusi terkait Izin mendirikan Bangunan ke setiap kecamatan di Kabupaten Tulang Bawang Barat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat memfasilitasi dengan menambahkan orang-orang yang handal dalam menggambar bangunan dan ditempatkan dalam dinas tersebut untuk bisa menggambarkan gambar bangunan dari masyarakat atau pemohon yang kesulitan dalam melengkapai persyaratan terkait skala gambar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk mengatasi kendala dari penerbitan surat rekomendasi dari tim teknis yaitu meningkatkan koordinasi dengan tim teknis atau dinas terkait untuk melihat perkembangan terkait surat-surat rekomendasi dari bangunan tersebut agar surat rekomendasinya bisa cepat terbit sehingga tidak terjadi keterlambatan, serta mengkoordinasikan dengan pemerintah daerah terkait anggaran yang diberikan kepada tim teknis dalam melakukan survei lapangan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa pada penelitian ini penulis mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan publik terkait dengan pelayanan perizinan IMB, mengevaluasi serta memberikan solusi terkait dengan permasalahan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung yakni masih ada Masyarakat yang menganggap Izin Mendirikan Bangunan yang tidak bermanfaat atau tidak berguna dan banyaknya masyarakat kurang mengetahui tentang SOP Izin Mendirikan Bangunan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis terkait kualitas pelayanan pengolaan Izin Mendirikan Bangunan di dinas penanaman modal dan peayanan terpadu satu pintu kabupaten Tulang Bawang

Barat dengan menggunakan lima dimensi/indikator, yakni *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), penulis menyimpulkan bahwa:

- a. *Tangibel* (Berwujud), kualitas pelayanan pengolaan Izin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas fisik pelayanan (sarana dan prasarana) dari dinas yang suda cukup memadai mulai dari bangunan, ruang tunggu hingga peralatan komputer yang sudah lengkap dalam pengurusan IMB namun untuk sarana berbasis teknologi agar terus ada pembaharuan kedepannya.
- b. *Reliability* (Kehandalan), kualitas pelayanan pengolaan Izin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu pelayanan yang sudah mahir dan mampu mengoperasikan komputer dalam pengurusan IMB namun masih diperlukan bimbingan atau pelatihan karena kedepannya
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), kualitas pelayanan pengolaan Izin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas memberikan pelayanan yag dimana petugas/pegawai selalu siap untuk mengarahkan masyarakat dalam proses pengolaan Izin Mendirikan Bangunan, namun pegawai atau petugas di dinas ini harus lebih meningkatkan pemahaman akan pengurusan IMB kepada masyarakat agar masyarakat bisa lebih paham dalam mengurus dan lebih paham prosedurnya.
- d. *Assurance* (Jaminan), kualitas pelayanan pengurusan IMB belum baik. Hal ini dapat dilihat jaminan kepastian biaya sudah jelas bahwa dalam pengurusan IMB ada biaya retribusi daerah yang telah ditetapkan oleh daerah yang harus dibayar.
- e. *Emphaty* (Empati), dalam indikator ini kualtias pelayanan pengurusan IMB sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai/petugas sudah melakukan tugasnya dengan baik yang dimana pegawai sudah mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat daripada kepentingan pribadi dalam proses pelayanan. Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat yang penulis dapat di lapangan adalah kesadaran masyarakat masih kurang, masih ada kendala terkait penerbitan surat rekomendasi dari tim teknis sehingga menghambat penerbitan izin mendirikan bangunan dari masyarakat atau pemohon.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Kabupaten Tulang Bawang Barat: mengadakan sosialisasi tentang pentingnya Izin mendirikan Bangunan, sosialisasi terkait pengolaan Izin Mendirikan Bangunan, sosialisasi tentang pentingnya retribusi terkait Izin mendirikan Bangunan, menambahkan orang-orang yang handal dalam menggambar bangunan untuk bisa menggambarkan gambar bangunan dari masyarakat yang kesulitan dalam melengkapai persyaratan terkait skala gambar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan, meningkatkan koordinasi dengan tim teknis atau dinas terkait untuk melihat perkembangan terkait surat-surat rekomendasi dari bangunan tersebut agar surat rekomendasinya bisa cepat terbit sehingga tidak terjadi keterlambatan, serta mengkoordinasikan dengan pemerintah daerah terkait anggaran yang diberikan kepada tim teknis dalam melakukan survei lapangan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kantor dan focus pada Kualitas Pelayanan Izin mendirikan Kualitas Pelayanan Bangunan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Kualitas Pelayanan pada Bangunan Di Dpmtsp Kabupaten Tulang Bawang Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. D. E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100–106.
- Setiyorini, E. (2013). *Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Silalahi, A. F. L. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar*.
- Sondakh, E. Y., Sambiran, S., & Kumayas, N. (2020). Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Manado. *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(5).
- Suparman, N. (2017). *Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTPM) kabupaten cianjur provinsi jawa barat*. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III, National Institute
- Arikunto, S. *Penelitian Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Creswell, John W. *Research Design: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed (Edisi Ketiga)*. *Pustaka Pelajar*. 3rd ed., 2012.
- Dr. Sandu Siyoto SKM. M.Kes, and M. Ali Sodik M.A. *Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Ayup. 1st ed. Yogyakarta: Literasi Media, 2015.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto, and Akbar Zainuddin. *Electronic Government in Action Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya. Mosal, 2013.

Nurdin, Dr. Ismael, and Dra. Sri Hartati M.Si. *Metodologi Penelitian Sosial*. Edited by Lutfiah S.HI. Surabaya, 2019.

Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat. *Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2019-2024*, n.d.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2018.

Suwartono. "Dasar-Dasar Metodologi Penelitian" (2010): 45–53.

