

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik



Oleh :

TANIA MONALISA

0701181520053

(Konsentrasi Manajemen Sektor Publik)

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
BANYUASIN**

SKRIPSI

Oleh :

TANIA MONALISA

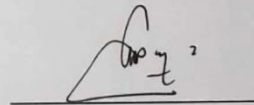
07011181520053

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2019

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si

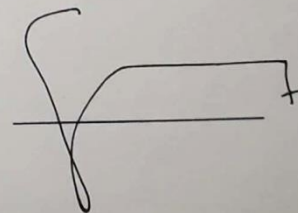
NIP. 196712011992032002



Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, MS

NIP. 195806091984031002



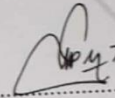
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 20 Februari 2020.

Inderalaya, 20 Februari 2020

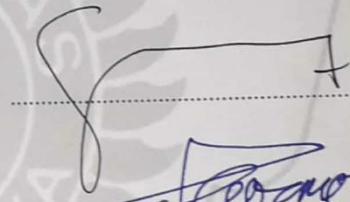
Ketua

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

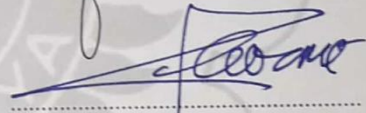


Anggota

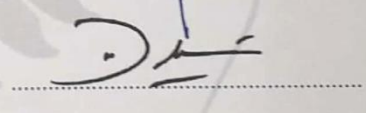
2. Drs. Gatot Budiarto, M.Si
NIP. 195806091984031002



3. Drs. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031003



4. Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP.198106082008122002

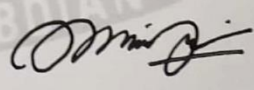


Mengetahui,
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Barang siapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah Swt akan memudahkan baginya jalan menuju surga.

(HR. Ibnu Majah dan Abu Dawud)

Skripsi ini Saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Tantowi dan Ibu Erma
2. Ketiga adik saya Doni Dwi Utama, Dona Dwi Utami dan Dian Berliana
3. Keluarga besar Rojal bin H. Syamsudin dan Ki. Ahmad Makawi bin Ajis
4. Seluruh dosen yang senantiasa bersabar dalam membimbing saya
5. Seluruh sahabat dan teman saya
6. Almamater saya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat, nikmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin.**

Skripsi ini dapat tersusun dengan baik atas bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai tanda penghormatan yang sedalam-dalamnya, penulis dengan tulus mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang tuaku Bapak Tantowi dan Ibu Erma yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan serta motivasi serta mendidikku dengan penuh kasih sayang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.Scc. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si Selaku Dekan FISIP UNSRI.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, serta telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan masukan-masukan dalam penulisan usulan penelitian ini.
6. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, serta telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan masukan-masukan dalam penulisan usulan penelitian ini.
7. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu dosen FISIP UNSRI yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan bantuan selama perkuliahan.
9. Seluruh Staf dan Pegawai Tata Usaha (TU) FISIP UNSRI yang telah banyak memberikan bantuan terutama dalam urusan administrasi.
10. Pimpinan beserta Staf dan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin.
11. Teman-Teman Almamater Ilmu Administrasi Publik 2015 yang selalu menemani dari awal perkuliahan sampai sekarang.
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin serta masyarakat luas sebagai pengetahuan kita untuk masa yang akan datang.

Indralaya, Februari 2020

Tania Monalisa

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin” dengan latar belakang masyarakat tidak dapat mengakses website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tidak ada pembaruan terhadap berita atau pengumuman dan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB adalah singkatan dari Izin Mendirikan Bangunan. Jenis pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada 49 jenis perizinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori SERVQUAL oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang menyebutkan ada lima dimensi yaitu *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Namun ada satu indikator dalam dimensi *Emphaty* (Empati) dinilai belum baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, IMB dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

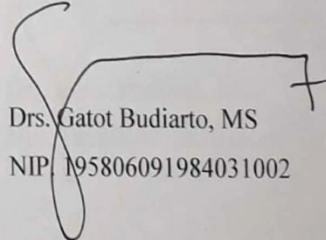
Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Gatot Budiarto, MS

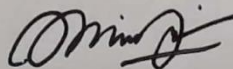
NIP. 195806091984031002

Indralaya, Januari 2020

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

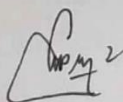
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This research is entitled "Quality of Service Issuance of Building Permit in the Office of Investment and Integrated Services One Door Banyuasin Regency" with the background of the community can not access the website of the Office of Investment and Integrated Services One Door (DPMPTSP) there is no update on news or announcements and services Building Construction Permit (IMB). IMB is an abbreviation of Building Permit. The types of services provided by the Office of Investment and One Stop Services are 49 types of licensing. The purpose of this study was to determine how the quality of services carried out by the Office of Investment and Integrated Services of One Door Banyuasin Regency. The theory used in this study is the SERVQUAL theory by Zeithaml, Parasuraman and Berry which states that there are five dimensions, namely Tangibles (Direct Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The research method used is quantitative descriptive. Data collection techniques were observation, documentation and questionnaire distribution. The results showed that the service quality of the One-Stop Investment and Integrated Services Office of Banyuasin Regency as a whole was running well. But there is one indicator in the dimension of Emphaty (Empathy) which is considered not good.

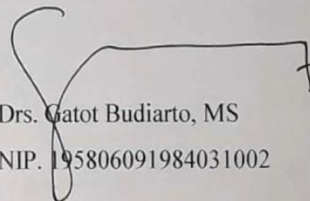
Keywords: Service Quality, IMB, Investment and Integrated Service One Door Banyuasin Regency

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

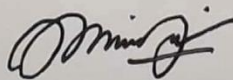
Advisor II



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Indralaya, Januari 2020

Chair Of The Department Of Public Administration
Faculty Of Social Science And Political Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Administrasi Negara.....	10
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	11
3. Teori Kualitas Pelayanan.....	15
4. Pelayanan Perizinan	17
B. Kerangka Pemikiran.....	20
C. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODBE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Definisi Konsep	24
C. Definisi Operasional	25
D. Unit Analisis Penelitian	28
E. Populasi dan Sampel	28
F. Data dan Sumber Data	30
G. Teknik dan alat Pengumpulan Data.....	31
H. Teknik Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	33
1. Sejarah Singkat Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin	33
2. Visi, Misi dan Motto.....	34
3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin.....	35
4. Struktur Organisasi	40
B. Izin Mendirikan Bangunan	41
C. Analisis Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas.....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas	48
D. Deskripsi Responden	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	49
E. Pembahasan	51
1. Tangibles (Bukti Langsung).....	52
2. Reliability (Keandalan)	54
3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	56
4. Assurance (Jaminan)	58
5. Emphaty (empati).....	60
BAB V PENUTUP	67
A. 6.1 Kesimpulan.....	68
B. 6.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Judul	Halaman
1.1 Data Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2017 dan 2018	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
3.1 Definisi Operasional	25
4.1 Jenis-Jenis Pelayanan	42
4.2 Hasil Uji Validitas	47
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	49
4.6 Hasil Perhitungan Servqual pada Dimensi <i>Tangibles</i>	52
4.7 Hasil Perhitungan Servqual pada Dimensi <i>Reliability</i>	54
4.8 Hasil Perhitungan Servqual pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
4.9 Hasil Perhitungan Servqual pada Dimensi <i>Assurance</i>	58
4.10 Hasil Perhitungan Servqual pada Dimensi <i>Emphaty</i>	61
4.11 Nilai Keseluruhan Perhitungan Servqual	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar Judul	Halaman
1.1 Keadaan Kantor DPMPTSP Kabupaten Banyuasin	4
1.2 Keadaan Kantor DPMPTSP Kabupaten Banyuasin	5
1.3 Pusat Pengaduan dari website.....	5
1.4 Dokumen Persyaratan dan Statistik Perizinan dari website	6
1.5 Statistik Perizinan	6
2.1 Kerangka Pemikiran	21
4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin	33
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.4 Diagram hasil perhitungan Servqual pada dimensi <i>Tangibles</i>	53
4.5 Diagram hasil perhitungan Servqual pada dimensi <i>Reliability</i>	55
4.6 Diagram hasil perhitungan Servqual pada dimensi <i>Responsiveness</i>	57
4.7 Diagram hasil perhitungan Servqual pada dimensi <i>Assurance</i>	59
4.8 Diagram hasil perhitungan Servqual pada dimensi <i>Emphaty</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I dan II.....	72
2. Kuesioner Penelitian.....	73
3. SK Skripsi.....	78
4. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	79
5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	80
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	88
7. Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 191 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi Dan Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Banyuasin....	98
8. Daftar isian kuesioner	108

DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP	= Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IMB	= Izin Mendirikan Bangunan
UU	= Undang-undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan berkaitan dengan dua sisi, yaitu yang memberi pelayanan (*provider*) dan yang menerima pelayanan (masyarakat). Pelayanan (*service*) oleh banyak ahli tentang kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) (dalam Nurmah Semil, 2018 : 47). Pelayanan Publik adalah terminologi yang biasa digunakan atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (*citizens*), juga yang secara langsung melalui sektor publik (dalam Nurmah Semil, 2018 : 1). Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting pelaksanaannya, dimana pelayanan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari tujuan suatu badan atau dinas pemerintahan, yang setiap pelayanannya menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah karena apabila komponen dari pelayanan terjadi stagnasi maka hampir bisa dipastikan semua sektor akan mendapatkan dampak buruk, sehingga perlu adanya perencanaan yang baik dan terencana bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (dalam Nurmah Semil, 2018 : 5).

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dapat dikatakan belum cukup memadai karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, keluhan-keluhan yang di rasakan masyarakat mengenai pelayanan publik seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kejelasan standar tarif biaya yang harus dikeluarkan, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, responsiveness petugas pelayanan yang kurang dan lain-lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan citra pelayanan, dimulai dari pemerintah memberlakukan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Setelah itu melalui Menteri Dalam Negeri dengan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemerintah mengimplementasikan peraturan-peraturan dengan cara membentuk organisasi pengurus pelayanan perizinan yang terbentuk badan atau kantor (dalam Ridwan, 2009).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin dibagi menjadi 4 (empat) bidang yaitu Bidang Pariwisata dan Penanaman Modal, Bidang Pendidikan dan Kesehatan, Bidang Usaha, Perdagangan, Industri Pergudangan, dan Bidang Kontruksi dan Bangunan. Pada Bidang Izin Mendirikan Bangunan terdapat 5 (lima) jenis perizinan diantaranya adalah Izin Mendirikan Bangunan Sederhana Lantai 1, Izin Mendirikan Bangunan Sederhana Lantai 2, Izin Mendirikan Bangunan Tidak Sederhana Bukan Untuk Kepentingan Umum, Izin Mendirikan Bangunan Tidak Sederhana Untuk Kepentingan Umum dan Bangunan Khusus, dan Izin Mendirikan Bangunan Tower.

Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah penerbitan izin mendirikan bangunan tahun 2017 dan tahun 2018 di bidang Izin Mendirikan Bangunan, yaitu:

Tabel 1. Data Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2017 dan Tahun 2018

No.	Jenis Bangunan	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Ruko	59	118
2.	Rumah	5.271	7.981
3.	Kantor	2	1
4.	Gudang	25	25
5.	Pabrik	7	2
6.	Tower	18	16
7.	Hotel/Penginapan	1	0
8.	Rumah Ibadah	3	1
9.	Sekolah	1	1
10.	Rumah Makan/Restoran	0	0
11.	Toko	63	31
12.	Dll	14	44
Jumlah		5469	8220

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin

Berdasarkan tabel 1 (satu) dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 data rekapitulasi dari beberapa jenis perizinan mendirikan bangunan yang terbit pada Bidang Izin Mendirikan Bangunan terdiri dari berbagai izin mendirikan bangunan, yaitu: Ruko sebanyak 59 (lima puluh sembilan) izin, Rumah sebanyak 5.271 (lima ribu dua ratus tujuh satu) izin, Kantor sebanyak 2 (dua) izin, Gudang sebanyak 25 (dua puluh lima) izin, Pabrik sebanyak 7 (tujuh) izin, Tower sebanyak 18 (delapan belas) izin, Hotel/Penginapan

sebanyak 1 (satu) izin, Rumah Ibadah sebanyak 3 (tiga), Sekolah sebanyak 1 (satu) izin, tidak ada masyarakat yang mendirikan Rumah Makan/Restoran, Toko sebanyak 63 (enam puluh tiga) izin, dll sebanyak 14 (empat belas) izin.

Pada tahun 2018 data rekapitulasi dari beberapa jenis perizinan mendirikan bangunan yang terbit pada Bidang Izin Mendirikan Bangunan terdiri dari berbagai izin mendirikan bangunan, yaitu : Ruko sebanyak 118 (seratus delapan belas) izin, Rumah sebanyak 7981 (tujuh ribu sembilan ratus delapan satu) izin, Kantor sebanyak 1 (satu) izin, Gudang sebanyak 25 (dua puluh lima) izin, Pabrik sebanyak 2 (dua) izin, Tower sebanyak 16 (enam belas) izin, tidak ada masyarakat membuat Hotel/Penginapan, Rumah Ibadah sebanyak 1 (satu) izin, Sekolah sebanyak 1 (satu) izin, tidak ada masyarakat yang mendirikan Rumah Makan/Restoran, Toko sebanyak 31 (tiga puluh satu) izin, dll sebanyak 44 (empat puluh empat) izin. Terjadi penurunan pada beberapa jenis perizinan mendirikan bangunan diantaranya adalah kantor, pabrik, tower, hotel, rumah ibadah dan toko.

Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin dalam memberikan fasilitas pelayanan kepada masyarakat atau pemohon yang akan mengurus Izin mendirikan Bangunan terlihat dari gambar berikut ini:

Gambar 1.1 Keadaan Ruang Tunggu dan Ruang Tamu.



Sumber : dokumentasi penulis

Dari gambar 1 (satu) adalah ruang tunggu yang memiliki beberapa fasilitas seperti kipas angin, ac (*air conditioner*), kursi dan meja. Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa Ruang tunggu dan ruang tamu tidak memiliki pembatas.

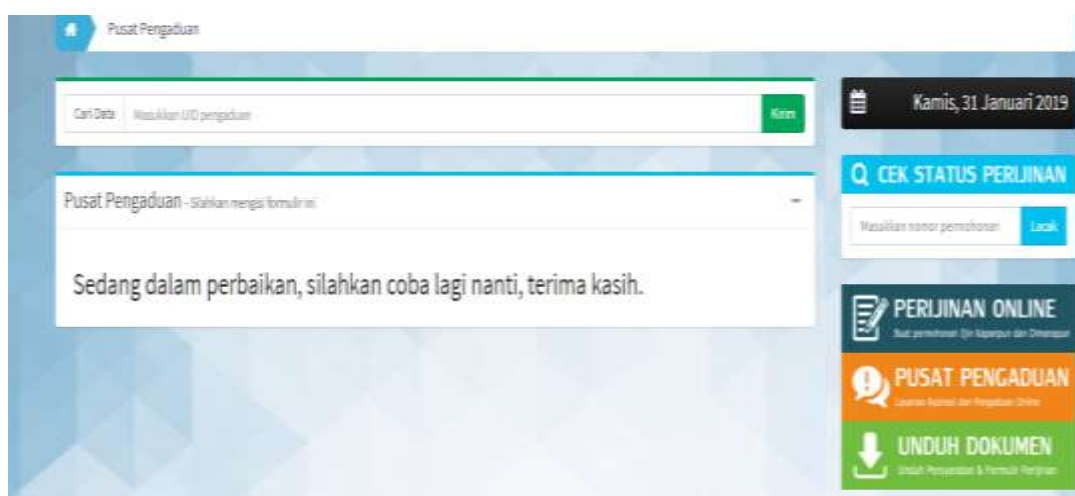
Gambar 2.1 Keadaan Front Office



Sumber : dokumentasi penulis.

Pada gambar 2 (dua) adalah sebuah loket pendaftaran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk membuat izin dan pada bagian pelayanan ini atau *front office* terlihat masih kosong atau belum adanya petugas pada jam kerja untuk memberikan pelayanan.

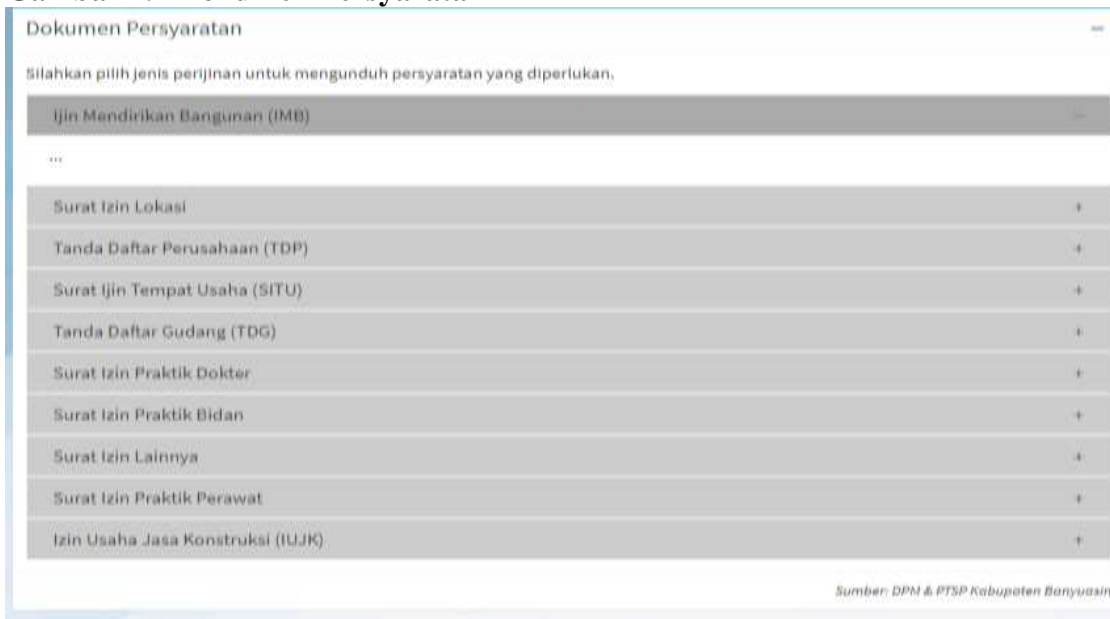
Gambar 1.3 Pusat Pengaduan



Sumber : website dpmptsp, pusat pengaduan.

Pada gambar 3 (tiga) adalah pelayanan pusat pengaduan yang terdapat pada *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimana pusat pengaduan tersebut tidak bisa diakses oleh masyarakat penggunaan layanan perizinan karena *website* dalam kondisi perbaikan. *Website* ini tidak dapat diakses dalam jangka waktu yang lama.

Gambar 1.4 Dokumen Persyaratan



Sumber : *website dpmpmsp*, dokumen persyaratan.

Pada gambar 4 (empat) dapat dilihat bahwa pada dokumen persyaratan yang terdapat pada *website* DPMPTSP, tidak ada dokumen yang bisa diunduh oleh masyarakat.

Gambar 1.5 Statistik perizinan



Sumber : *website dpmpmsp*, statistik perizinan.

Pada gambar 5 (lima) dapat dilihat bahwa pada statistik perizinan tidak dijelaskan berapa jumlah dari setiap perizinan yang telah diterbitkan salah satunya adalah IMB.

Tabel 1.2 Laporan Kinerja Tahun 2017

LAPORAN MONITORING & EVALUASI CAPAIAN KEPALA BIDANG PELAYANAN PENGADUAN, PENGEMBANGAN SDM, TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAPORAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUASIN s/d TRIWULAN IV TAHUN 2017					
NO	SASARAN KEGIATAN	PROGRAM	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI
1.	Meningkatnya kepuasan masyarakat yang mengurus izin		Nilai kepuasan masyarakat dalam layanan perizinan	86	89,48
2.	Tersusunnya Standar Operasional		Jumlah Standar Operasional Prosedur yang diterbitkan	1 Dokumen	1 Dokumen
3.	Terlaksananya Pengembangan Aplikasi SIMLP		Jumlah Aplikasi yang Dikembangkan	1 Aplikasi (4 bulan)	1 Aplikasi (4 bulan)
4.	Tertanganinya Pengaduan		Presentase Pengaduan yang Diselesaikan	100%	100%
5.	Terpenuhinya Kualitas Pelayanan Perizinan	Kualitas SDM	Jumlah SDM Aparatur Pelayanan perizinan yang dilatih	10 orang	9 orang

Sumber : website *dpmpstsp*. Laporan kinerja pada tahun 2017.

Pada tabel di atas dapat dilihat pada Laporan Kinerja Tahun 2017 bahwa sasaran program/kegiatan ada pada indikator jumlah SDM aparatur pelayanan perizinan yang dilatih hanya 9 orang dari 10 orang yang ditargetkan. Jumlah SDM yang dilatih belum mencapai target yang ditetapkan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin merupakan suatu kantor yang memiliki wewenang dalam bidang perizinan dan memiliki 49 jenis pelayanan perizinan, dan salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan atau IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin diharapkan pelayanan perizinan terutama dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dapat berjalan secara efektif dan efisien, dan kualitas pelayanan yang baik, sesuai dengan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin.
- 2) Memberikan informasi baru bagi jurusan Ilmu Administrasi Publik, Konsentrasi Manajemen Sektor Publik dalam Kualitas Pelayanan, serta dapat mengembangkan ilmu yang dapat diteliti untuk mengaplikasikannya kepada masyarakat luas serta dalam kehidupan sehari-hari.

2. Manfaat Praktis

- 1) Dapat memberi gambaran mengenai kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin.
- 2) Memberikan masukan kepada pemerintah kota/kabupaten atau instansi, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Banyuasin atas hasil penelitian yang didapat sebagai bahan kajian serta bahan evaluasi untuk kedepannya. Terkhususnya kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin, sehingga dapat mengoptimalkan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Septi Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung : Alfabet.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Edisi Pertama. Jakarta : Kencana.
- Trijono, Rachmat. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Papas Sinar Sinanti
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : C.V Andi.

Sumber Jurnal

Larasati, Pratika Ayu. 2016. *Pengembangan Aparatur Berbasis Kompetensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur*. Universitas Airlangga.

Sumber Peraturan dan Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 191 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi Dan Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Skripsi dan Tesis

AMIR HIDAYAT, *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI KTP-ELEKTRONIK DI DISDUKCAPIL KOTA PALEMBANG* (2018)

ENDANG ASTUTI, *KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN ILIR* (2018)

DEBBIE C.R. *UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HYPERMARKET MENGGUNAKAN METODE PGCV (POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE) INDEKS* (2010)

Sumber Internet

<http://dpmpstp.banyuasinkab.go.id/> (diakses 10 November 2018)

<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1>
(diakses 12 November 2018)

http://www.academia.edu/26054028/PENGUKURAN_SKALA (diakses 10 Februari 2019)