

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DALAM PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN PESISIR BARAT**

Jamal Jamal, Herti Putri Yana

**ABSTRACT**

The problems in this research are: (1) How is the quality of service in making building permits at the One Stop Investment Service, Pesisir Barat Regency. (2) What aspects support and hinder the quality of services in making building permits at the One Stop Investment Service, Pesisir Barat Regency.

The research method used in this research is to use qualitative research with descriptive analysis method. The use of this method is to study and describe qualitatively, how is the quality of service in making building permits at the One Stop Investment Service, Pesisir Barat Regency. All data were obtained directly from informants in the field using interview and observation techniques, according to the research objectives to be achieved

The results showed that the measurement of service quality variables in the making of building permits at the One Stop Investment Service, Pesisir Barat Regency. Shows that, it has been implemented, but not optimal, this is due to (1) Relatively lack of officers who supervise and socialize the building permit management program, because the work area is so wide that it is difficult to reach all of these areas (2) there is no public awareness to take care of a building permit before building a house, so that the number of buildings that have a building permit is still relatively small, even then only around the city center that takes care of building permits.

Keywords: Quality, Service, Building Permit.

**A. PENDAHULUAN**

Terkuaknya berbagai praktik kolusi, korupsi dan nepotisme dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng image birokrasi publik di mata masyarakat. Praktik-praktik tersebut bukan hanya membuat pelayanan birokrasi menjadi sulit dinikmati secara wajar oleh masyarakat tetapi juga membuat masyarakat membayar mahal pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, seperti pembuatan KTP, IMB atau perizinan lainnya.

Berkaitan dengan kondisi tersebut, salah satu aspek yang harus mendapat perhatian serius adalah meningkatkan kadar aparatur penyelenggara negara baik di pusat maupun daerah. Melalui pelayanan diharapkan pegawai negeri akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengejar tujuan dengan sepenuh hati. Ini

akan terlaksana jika aparatur mempunyai keinginan untuk bekerja optimal, jika perlu mempergunakan penerapan hukuman, pujian, dan penghargaan bagi yang berprestasi.

Pembinaan Aparatur Sipil Negara sebenarnya telah mendapatkan perhatian serius dari pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Pada dasarnya, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 tahun 1980 bertujuan untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas Pegawai Negeri Sipil. Pembinaan dan penyempurnaan serta pendayagunaan aparatur pemerintahan, baik kelembagaan maupun ketatalaksanaan dari segi kepegawaian perlu terus ditingkatkan untuk mewujudkan pembangunan secara menyeluruh.

Mengingat pentingnya pelayanan publik dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, lembaga/departemen, maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, perlu menerapkan kepada setiap pegawai/karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan pelaksanaan program pembangunan yang dilaksanakan.

Penegakan disiplin kerja tidak terlepas pula dari kebijakan dalam penempatan pegawai/ karyawan, apakah telah sesuai posisi atau jabatan yang sesuai dengan tingkat kemampuan yang ada, yang diharapkan mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang diemban,

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat yang lebih mengutamakan kepada pelayanan umum dan administrasi yang baik, diperlukan aparatur/ pegawai yang handal dan profesional. Untuk itu kiranya dapat dilihat seberapa jauh kondisi kinerja aparatur/pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sesuai visi dan misi tersebut, dalam memberikan pelayanan IMB.

Indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur sipil negara antara lain banyaknya kritikan dan keluhan dari masyarakat terhadap

kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, masih terdapat banyak kelemahan yaitu:

1. Fasilitas kantor yang relatif kurang seperti komputer, printer, yang belum memadai sehingga pelayanan IMB harus ngantri untuk memproses kelengkapan administrasinya, disisi masyarakat yang mengurus IMB terkadang tidak melengkapi surat-surat yang dipersyaratkan pengurusan IMB.
2. Belum adanya penerapan SOP secara disiplin, tentang waktu/lama pengurusan IMB, sehingga pegawai melayani sesuai dengan kebiasaan-kebiasaan yang sering terulang.
3. Kurangnya pengawasan oleh pegawai terhadap pelaksanaan pembangunan di Pesisir Barat sehingga banyak bangunan yang didirikan tanpa ada IMB, kalau petugas menanyakan tentang IMB, mereka mengatakan bahwa hanya membangun saja daripada rumahnya roboh, lebih baik diperbaiki dulu, nanti IMB-nya menyusul.
4. Kurangnya sosialisasi oleh petugas tentang pentingnya bangunan memiliki IMB, hal ini karena petugas/pegawai relatif kurang jumlahnya.
5. Kesadaran Masyarakat yang relatif rendah untuk mengurus IMB, sehingga bangunan yang didirikan pada umumnya tanpa IMB.
6. Luasnya wilayah Pesisir Barat, sedangkan pegawai relatif sedikit sehingga tidak terjangkau pengawasannya oleh petugas lapangan.
7. Sesuai data bahwa bangunan yang ada di Pesisir Barat tahun 2018, baru 20 (dua puluh) persen yang ada IMB, bangunan-bangunan yang memiliki IMB pada umumnya yang berada di Pusat Kota, sedangkan bangunan yang ada dipinggiran kota sebagian besar belum memiliki IMB. (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat 2018).

Kemudian hal yang juga dikeluhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan surat izin mendirikan bangunan yang cenderung lebih lama dari waktu yang ditentukan, karena kurang disiplinnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan itu terlihat bahwa tingkat kehadiran aparatur sipili negara, dapat menghambat kualitas pelayanan publik, sehingga diadakan penelitian, sehingga penulis tertarik mengambil judul: "Analisis Kualitas

Pelayanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah penelitian : (1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, (2) Aspek-Aspek apa yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis Aspek-Aspek yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Aparatur Sipil Negara sebagai unsur pelaksana organisasi negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara. Tetapi dalam kenyataan dilapangan masih banyak ditemukan pegawai negeri yang kurang tahu dan kurang menyadari akan tugas dan fungsinya sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya dan tidak jarang membuat masyarakat kecewa. Seseorang yang sudah menjadi Aparatur Sipil Negara seharusnya dapat lebih meningkatkan kinerjanya dengan berusaha bekerja dan memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Layanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkeuaaitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi layanan yang diembannya, berdasarkan

hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Selanjutnya, pelaksanaan pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu kepada teori yang dijadikan acuan penelitian yaitu sesuai dengan pendapat Ndraha (2003 : 63) yaitu : (1) kemudahan, (2) responsif, (3) kompetensi, (4) kourtesi, (5) kredibilitas, (6) komunikasi dan (7) Saling pengertian, serta fenomena yang terjadi yang telah penulis paparkan. Dengan demikian kualitas pelayanan diibaratkan dengan pelayanan yang unggul dalam kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara kualitatif, bagaimana kualitas pelayanan dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat. Seluruh data diperoleh langsung dari informan di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, sesuai tujuan penelitian yang ingin dicapai, untuk melengkapi data penelitian maka penulis pengumpulan data skunder yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini. Kegiatan ini peneliti lakukan berfungsi juga sebagai landasan teoritis untuk memahami fenomena yang perkaitan dengan obyek penelitian ini.

### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan IMB**

Sesuai hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan disadari oleh pelaksana bahwa pada umumnya masyarakat belum mengetahui secara jelas tentang model pelayanan satu pintu sehingga banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat tapi terkadang tidak mengetahui Kualitas pelayanan tersebut. Kemudian adanya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat dengan tidak melalui tahapan-tahapan pengurusan tersebut, sehingga justru

sering menghambat proses pengurusan yang lain. Sesuai hasil wawancara dengan Kepala pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, mengemukakan bahwa: Kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan IMB pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, kami sudah mempermudah masyarakat, kalau ada yang mengurus IMB lantas masih ada kelengkapan administrasi yang kurang, kami berikan kesempatan untuk menyusulkan, tetapi kami sudah memproses dari IMB tersebut, namun masyarakat masih ada yang sering menunda melengkapi syarat administrasinya sehingga, sering banyak usulan yang menumpuk, (hasil wawancara, oktober 2018).

Sesuai hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan, mengalami beberapa kendala yang segera mendapat perhatian oleh pihak pemerintah yang dalam hal ini adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, untuk segera membenahi kendala tersebut, misalnya mengenai kualitas pelayanan agar pelaksana dilapangan menyampaikan informasi secara terbuka, tahapan dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas, hal ini dapat menumbuhkan pemikiran positif bagi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Faktor koresponsifan yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, koresponsifan aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat mencerminkan tanggung jawab organisasi atau kelompok/satuan kerja/unit atas situasi kerja yang diberikan. Sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, yaitu memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, yang dalam hal ini yaitu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

Sesuai hasil wawancara dengan Staff pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, mengemukakan bahwa: Kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang hendak mengurus izin Mendirikan Bangunan, selalu melayani segala kebutuhan yang diperlukan, dengan berdasarkan syarat-syarat administrasi yang telah ditentukan, namun masyarakat

masih ada yang ingin pelayanan walaupun syarat administrasinya tidak memenuhi syarat. (Hasil wawancara Oktober 2018).

Dengan demikian bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pemerintah telah menetapkan berbagai peraturan tentang pelayanan publik, yang dituangkan pada masing-masing jenis pelayanan, sehingga setiap pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada publik harus mentaati daripada peraturan tersebut. Untuk itu pula maka pemerintah telah menyediakan fasilitas untuk pegawai dengan memberikan pendidikan dan pelatihan, yang bertujuan agar pegawai dapat mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menyesuaikan terhadap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kompetensi yaitu menempatkan seseorang pada bidang tugasnya dalam sebuah organisasi harus disesuaikan dengan kemampuan kerja yang dimilikinya, untuk itu organisasi sebelum menempatkan staf perlu terlebih dahulu melakukan analisis pekerjaan, serta melihat dari kemampuan kerja berdasarkan latar belakang pengetahuan dan pendidikan dari pegawainya sehingga penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Sesuai hasil wawancara dengan kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, mengemukakan bahwa: Kami dalam menempatkan pegawai terhadap bidang tugasnya, telah disesuaikan dengan kemampuan pegawai, walaupun kenyataannya, belum sepenuhnya pegawai mempunyai kemampuan yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya, hal ini karena terbatasnya jumlah pegawai yang ada yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan pada bagian pelayanan tersebut, (hasil wawancara oktober 2018).

Dengan demikian bahwa kemampuan kerja pegawai sangat menekankan pada dimensi kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan sikap mengenai kemampuan kerja pegawai hanya dapat dilihat dari aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan, dengan demikian kemampuan tersebut dapat diterapkan setiap pegawai pada aktivitas kerjanya baik dilingkungan organisasi birokrasi maupun swasta.

Setiap pegawai dalam melakukan pekerjaan harus patuh mengikuti cara bekerja. Pada prinsipnya bahwa kesopanan merupakan budaya yang ada pada setiap organisasi, sehingga setiap pegawai yang ada harus patuh mengikuti tata cara bekerja yang sudah ada dalam organisasi, dalam suatu organisasi sudah ada rambu-rambu atau aturan yang memberikan petunjuk kerja bagi setiap pegawai, sehingga pegawai harus mengikuti rambu-rambu tersebut. Sesuai hasil wawancara dengan Staf Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, mengatakan bahwa : Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sesuai aturan bahwa, setiap pegawai harus melayani pelanggan dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan, termasuk pakaian pegawai harus disesuaikan dengan ketentuan yang ada, sehingga pegawai dapat menjaga kesopannya dalam memberikan pelayanan, kepada masyarakat yang membutuhkan, (Hasil wawancara Oktober 2018).

Peningkatan penerapan kesopanan berpakaian dan berkomunikasi terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dimaksudkan agar pelanggan merasa puas atas apa yang diinginkan, kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Salah satu indikator yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kredibilitas, prinsip tersebut, perlu benar-benar mendapat perhatian dan pemahaman yang serius dari setiap aparat pelayanan, karena merekalah yang menjadi birokrasi garis depan dimana pada pundak mereka baik buruknya mutu pelayanan itu berada. Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, mengatakan bahwa : Petugas pada pelayanan yang ditempatkan sudah mempunyai kredibilitas yang memadai, karena sebelum ditempatkan mereka mengikuti pendidikan dan pelatihan, sehingga selalu tanggap terhadap keluhan masyarakat serta selalu tanggap terhadap permasalahan yang ada, namun masih ada masyarakat yang menginginkan pelayanan khusus, sehingga petugas terkadang kewalahan menghadapi orang-orang yang menginginkan pelayanan khusus,



karena sudah menyalahi aturan yang berlaku, namun pelaksana selalu tidak memberikan peluang kepada masyarakat karena tidak sesuai dengan peraturan yang mereka miliki. (Hasil wawancara Oktober 2018).

Untuk menentukan bahwa kualitas pelayanan itu baik atau belum baik memang sulit diukur, karena ukuran kualitas tersebut yang menentukan bukan penyedia layanan, tetapi terletak pada tanggapan masyarakat pengguna. Di sisi lain terdapat fakta sulitnya penyedia layanan memahami ketidakpuasan masyarakat, sebab yang muncul seringkali hanya keluhan-keluhan saja, sehingga penyedia layanan harus benar-benar berupaya memahami kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat serta kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut.

Penyampaian pesan melalui komunikasi yang baik dan benar serta efektif memungkinkan penerima dapat melaksanakan suatu informasi dengan baik pula. Prinsip komunikasi berkaitan dengan jumlah bawahan yang dapat dikendalikan secara efektif oleh seorang pimpinan atau atasan. Pentingnya komunikasi langsung dalam suatu lingkungan kerja dapat mencegah terjadinya kesalahan informasi dalam menjalankan tugasnya, juga bawahan dapat secara langsung memberikan laporan kepada seorang pimpinan tertentu. Menurut hasil wawancara dengan Staf Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, mengatakan bahwa : Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, selalu dijelaskan dengan baik, sehingga masyarakat mengetahui kalau ada kekurangan dari surat pengajuan mereka dapat dilengkapi, hal ini karena instruksi dari pimpinan agar kami dapat menjelaskan dengan baik kepada masyarakat dalam hal pengurusan IMB. (Wawancara Oktober 2018).

Penerapan komunikasi yang baik, agar kualitas pelayanan dapat berfungsi secara efektif, maka disyaratkan kepada seluruh pelaksana untuk mengetahui apa yang harus dilakukan. Sebuah kebijakan dan instruksi harus ditransmisikan kepada pelaksana-pelaksana yang tepat sebelum dilaksanakan. Komunikasi semacam itu harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksananya. Banyak

hambatan transmisi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena penerapan suatu informasi atau aturan sering berbenturan dengan keinginan masyarakat, yang tidak mau menerima kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, hal inilah yang harus disampaikan dengan baik oleh pelaksana kebijakan.

Prinsip saling pengertian dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, juga berarti memberikan pegangan dari suatu proses organisasi sehingga dalam pelayanan suatu kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan. Patuh dalam menggunakan/ Memelihara Perlengkapan Kantor dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu ukuran dalam keberhasilan suatu organisasi, sebab setiap kegiatan pelayanan sudah ditetapkan waktu yang dibutuhkan untuk sampai ketempat kejadian kebakaran, sehingga kepatuhan dalam menggunakan/memelihara perlengkapan Kantor sebagai jaminan keberhasilan suatu pelayanan yang dicita-citakan dan diinginkan oleh masyarakat. Sesuai hasil wawancara dengan Masyarakat menyatakan bahwa: Pada prinsipnya bahwa pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sudah baik, kami diberikan informasi yang sangat baik, sehingga ketika kami melengkapi syarat-syarat tersebut langsung diproses sesuai ketentuan dan kami tidak ada pembayaran tambahan karena sudah jelas pembiayaannya, dan kami sangat puas atas pelayanan tersebut, sehingga kendalanya dalam pengurusan IMB banyak berasal dari masyarakat, karena tidak memenuhi syarat. (Hasil wawancara Oktober 2018).

Meskipun pengukuran kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan, terdapat tahapan yang secara umum dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kenyataannya bahwa pelayanan kepada masyarakat begitu rumitnya karena masyarakat yang dilayani mempunyai latar belakang yang berbeda-beda dan mempunyai tingkat kepentingan yang berbeda pula, sehingga pemerintah harus benar-benar menerapkan prinsip yang dapat mempermudah proses pelayanan dengan tidak menghilangkan kualitas syarat-syarat administrasi, dan disinilah pentingnya

kualitas seorang aparatur dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah tersebut.

## **2. Aspek Yang Mendukung dan Menghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan IMB.**

### **a. Aspek Pendukung**

Aspek-aspek pendukung dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, yaitu:

- 1) Surat Keputusan Bupati Pesisir Barat Nomor 9 Tahun 2016, tentang tugas pokok dan fungsi jabatan lingkup Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sehingga semua bangunan yang ada di Daerah tersebut wajib dibuatkan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- 2) Adanya petugas pelayanan yang telah terdidik, melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan yang ada walaupun terkadang tidak sesuai waktu yang ditentukan karena berbagai kendala teknis yang ada.

### **b. Aspek Penghambat.**

Sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa kendala dalam pelayanan pengurusan Izin Mendirikan bangunan (IMB) yaitu sebagai berikut:

- 1) Fasilitas kantor yang relatif kurang seperti komputer, printer, yang belum memadai sehingga pelayanan IMB harus ngantri untuk memproses kelengkapan administrasinya, disisi masyarakat yang mengurus IMB terkadang tidak melengkapi surat-surat yang dipersyaratkan pengurusan IMB, kemudian listrik juga yang sering padam dalam waktu yang lama sehingga mengurangi jam kerja pegawai dalam memproses IMB.
- 2) Belum sepenuhnya tercipta kesadaran Masyarakat, dalam hal mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sehingga bangunan yang didirikan pada umumnya tanpa IMB, hal ini pula yang menyebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengurus IMB.

Relatif kurangnya pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sedangkan wilayahnya yang begitu luas, sehingga tidak dapat menjangkau dalam melakukan pengawasan lapangan.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Pengukuran terhadap variabel Kualitas pelayanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat. Menunjukkan bahwa, sudah dilaksanakan, namun belum optimal, hal ini dikarenakan yaitu (1) Relatif kurangnya petugas yang mengawasi dan mensosialisasikan program pengurusan IMB, karena wilayah kerja yang begitu luas sehingga sulit menjangkau seluruh wilayah tersebut (2) belum adanya kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB sebelum membangun rumah, sehingga jumlah bangunan yang ada IMB masih relatif sedikit, itupun baru sekitar pusat Kota yang mengurus IMB.
2. Aspek-aspek pendukung dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, yaitu (1) Surat Keputusan Bupati Pesisir Barat Nomor 9 Tahun 2016, tentang tugas pokok dan fungsi jabatan lingkup Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sehingga semua bangunan yang ada di Daerah tersebut wajib dibuatkan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), (2) Adanya petugas pelayanan yang telah terdidik, melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan yang ada walaupun terkadang tidak sesuai waktu yang ditentukan karena berbagai kendala teknis yang ada. Sedangkan aspek penghambat yaitu (1) Fasilitas kantor yang relatif kurang seperti komputer, printer, yang belum memadai sehingga pelayanan IMB harus ngantri untuk memproses kelengkapan administrasinya, disisi masyarakat yang mengurus IMB terkadang tidak melengkapi surat-surat yang dipersyaratkan pengurusan IMB, kemudian listrik juga yang sering padam dalam waktu yang lama sehingga mengurangi jam kerja pegawai dalam memproses IMB. (2) Relatif kurangnya pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat, sedangkan

wilayahnya yang begitu luas, sehingga tidak dapat menjangkau dalam melakukan pengawasan lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gadjah Mada.
- Moenir, A.S., 2005. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005 *Konsep Administrasi dan administrasi di Indonesia*, Jakarta Bina Aksara.
- Oentarto, dkk. 2004. *Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Samitra Media Utama: Jakarta
- Osborne, David and ted Geabler. 1992. *Reinventing Government. How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Toronto: Plume Book.
- Sedarmayanti, 2000., *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Ilham Jaya Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- The Liang Gie, 2005, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta. Nur Cahaya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No.63.Kep/M.PAN/2003 tentang Pelayanan Publik, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. (a), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*, Jakarta: Perum Percetakan Negara.
- \_\_\_\_\_,2003. (b), *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta.