

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN CIAMIS.**

Oleh
DESI APRIANI
Dapriani63@gmail.com
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Galuh Ciamis
Jl. RE Martadinata Nomor 150 Ciamis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis (2) mengetahui faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis (3) untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang, yaitu 1 orang Kabid pelayanan perizinan, 2 orang petugas pelayanan dan 10 masyarakat atau pemohon IMB. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan masih kurangnya SDM yang bekerja dibidang pelayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, kurangnya kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta kurangnya pemahaman pemohon dalam pembuatan IMB, dan masih belum mampunya petugas untuk mengoptimalkan website pelayanan online kepada para pemohon perizinan termasuk perizinan IMB.

Kata Kunci :*Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan dalam pembuatan IMB yang dapat memberikan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau dinas pemerintahan, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing. Namun pada kenyataannya yang ada saat ini pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan yang ditunjukkan oleh banyaknya petugas dalam memberikan pelayanan yang masih belum optimal.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang atau badan hukum untuk mendirikan bangunan yang dimaksudkan agar pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan tata ruang yang berlaku dan sesuai dengan syarat-

syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Izin Mendirikan Bangunan adalah salah satu bentuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dari sekian banyak perizinan yang diberikan. Sebelum mendirikan bangunan pemohon perlu memiliki izin terkait tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan, kepastian hukum sesuai dengan fungsinya. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya.

Kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum berjalan optimal. Hal itu terlihat dalam indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pelayanan yang berbelit-belit dan rumit, hal ini membuat masyarakat merasa kurang puas dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh para birokrat tersebut.
2. Proses pelayanan yang memakan waktu yang cukup lama, sehingga masyarakat atau

pemohon harus menunggu dalam waktu yang cukup lama dalam proses pelaksanaan pembuatan IMB.

3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat pemohon IMB yang dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis ?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis ?

3. LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik menurut Sinambela (2016:5) adalah : “Sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah: 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.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Dimana pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2013 :323) menyatakan bahwa : “pelayanan yang baik atau berkualitas adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.”

Pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan bagian dari pelayanan publik, dimana dalam pelayanan pembuatan IMB masyarakat yang membuat IMB seharusnya dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Sutedi (2015:195) menjelaskan bahwa IMB adalah :

Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan hukum untuk mendirikan bangunan yang dimaksudkan agar pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan tata ruang yang berlaku dan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut. Dimana mengenai pengaturan dari izin mendirikan bangunan diatur oleh Perda setempat dimana bangunan itu akan didirikan.

4. METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini harus menggunakan metode tertentu. Dengan metode penelitian akan mempermudah untuk menentukan urutan penelitian dan bagaimana penelitian dilaksanakan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dimana data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Moleong, 2014:11). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau tulisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Dengan menggunakan metode deskriptif maka penelitian ini termasuk penelitian jenis kualitatif, dimana menurut Sugiyono (2016:15) mengemukakan bahwa:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme,

digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel, sumber data yang dilakukan secara purposif, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

4.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Penelitian dilakukan dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan, yakni terhitung dari bulan Februari 2018 sampai bulan Juli 2018.

4.3 Subjek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Untuk menentukan narasumber / informan yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini maka teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel purposive yang menurut Sugiyono, (2016:301) adalah “teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek / situasi sosial yang diteliti. Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik anggota sampel yang dengannya diperoleh data yang sesuai dengan maksud penelitian.

Adapun sumber data atau informan dalam penelitian ini adalah Petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dan masyarakat pemohon IMB. Dengan jumlah informan sebanyak 13 orang, yang terdiri dari : 1 orang Kepala badan DPMPTSP Kabupaten Ciamis, 2 orang petugas pelayanan, dan 10 orang masyarakat pemohon IMB.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam skripsi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti penulis.
2. Studi Lapangan, merupakan teknik pengumpulan data dan penyelesaian secara langsung yang diperoleh dari lokasi

penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Observasi
Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2014:145) observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan ingatan.
- b. Wawancara.
Menurut Moleong (2011:186) mengemukakan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.
- c. Dokumentasi
Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2011:216) dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

4.5 Teknik Pengolahan Data / Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2016:332) menyatakan analisis data adalah : “Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

Adapun proses analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2016:334) adalah sebagai berikut :

- a) Analisis Data Sebelum di Lapangan.
- b) Analisis Data Selama di Lapangan *Model Milles dan Huberman*.

Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan menurut *Model Milles and Huberman* yaitu :

- a) *Data Reduction* / Reduksi Data
Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicaritema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
- b) *Data Display* / Penyajian Data

Penyajian data inidapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chard, pictogram, dan lain-lain. Melalui penyajian program data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun, dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

c) *Conclusion drawing/ Verification*

Tahap terakhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah ditemukan bahwa masalah rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.

5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini difokuskan kepada Kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB dengan menggunakan teori yang sudah dijelaskan pada bagian pendahuluan, maka dengan ini ditarik dimensi kualitas sebagai berikut :

- a. Transparansi (keterbukaan)
- b. Akuntabilitas (Pertanggungjawaban)
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

a. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.

Hasil penelitian pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis untuk setiap dimensi tersebut peneliti sajikan sebagai berikut :

1. Dimensi Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi transparansi (keterbukaan) untuk pelaksanaannya indikator keterbukaan prosedur pembuatan IMB dan keterbukaan rincian biaya pembuatan IMB dalam pelaksanaannya, keterbukaan prosedur pembuatan IMB belum dilakukan secara terbuka yaitu berupa belum melakukan keterbukaan mengenai prosedur pembuatan IMB melalui online oleh petugas kepada pemohon, hal tersebut membuat pemohon menjadi tidak mengetahui prosedur pelayanan online yang disediakan oleh DPMPTSP. Selanjutnya mengenai

keterbukaan rincian biaya pembuatan IMB belum dilaksanakan secara terbuka dapat dilihat dari beberapa pemohon yang kurang mengetahui mengenai rincian biaya pelayanan pembuatan IMB. Serta masih adanya beberapa petugas yang meminta tambahan biaya yang tidak jelas peruntukannya kepada para pemohon IMB dalam proses pelaksanaan pembuatan IMB.

Sebagaimana teori yang diutarakan oleh Sinambela (2016:6) menyatakan bahwa: "Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti".

Berdasarkan observasi dilapangan mengenai keterbukaan prosedur dan rincian biaya belum dilakukan secara optimal, dilihat dari belum banyaknya pemohon yang mengakses website pelayanan perizinan, dikarenakan pemohon belum mengetahui tentang pelayanan online tersebut.

2. Dimensi Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi akuntabilitas untuk pelaksanaan indikator pelayanan yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum dalam pelaksanaannya pelayanan yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dirasa belum sesuai dengan peraturan yang sudah ada, ditandai dengan masih adanya petugas yang mengerjakan persyaratan pemohon yang seharusnya dikerjakan oleh pemohon itu sendiri akan tetapi ini malah dikerjakan oleh petugas tersebut yaitu berupa pembuatan gambar atau denah bangunan. Selanjutnya pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum belum semuanya terpenuhi, seperti dalam hal kenyamanan petugas belum dapat memberikan sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan pembuatan IMB.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sinambela (2016:6) mengemukakan bahwa: "Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan."

Dengan demikian bahwa akuntabilitas mengenai pelayanan yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum masih belum dilaksanakan dengan optimal.

3. Dimensi Kondisional

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kondisional untuk pelaksanaan indikator pelayanan yang sesuai dengan kondisi/ kemampuan pemberi pelayanan dan pelayanan yang berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya belum sesuai, dilihat dari belum mempunyai petugas dalam memberikan pelayanan berbasis online kepada masyarakat dan masih banyaknya pemohon yang belum bisa mengumpulkan persyaratan pembuatan IMB dengan lengkap secara cepat sehingga penyelesaian pelayanan tidak berjalan dengan efektif.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sinambela (2016:6) mengemukakan bahwa : “kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai Kondisional masih dikatakan belum berjalan dengan optimal, ditandai dengan kemampuan petugas dan kesadaran pemohon dalam pengumpulan persyaratan masih belum berjalan dengan efektif.

4. Dimensi Partisipatif

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi partisipatif pada indikator pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelaksanaannya petugas belum mampu memberikan kebutuhan masyarakat berupa dalam penerbitan atau pengeluaran SK izin petugas kurang cepat dalam mengeluarkan SK izin, Selanjutnya pelayanan yang dapat memberikan harapan masyarakat masih kurang optimal, yaitu berupa petugas belum mampu mengoptimalkan website pelayanan perizinan online.

Dimana menurut Sinambela (2016:6) menyatakan bahwa : “partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat partisipatif masyarakat masih kurang, ditandai dengan website pelayanan online yang disediakan oleh petugas masih belum banyak diakses oleh masyarakat pemohon pembuatan IMB.

5. Dimensi Kesamaan Hak

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kesamaan hak dalam pelaksanaan indikator pelayanan yang tidak melakukan

diskriminasi dan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen dalam pelaksanaannya masih kurang optimal, dilihat dari masih adanya petugas yang membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lainnya dan kurangnya kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya yang menyebabkan keterlambatan hasil perizinan, dikarenakan petugas pelayanan yang masih terbatas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai kesamaan hak masih dikatakan kurang, ditandai dengan belum adanya kesadaran petugas untuk tidak melakukan diskriminasi kepada masyarakat atau pemohon perizinan dan masih terbatasnya SDM dibidang pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.

6. Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan indikator pelayanan yang mempertimbangkan apa yang dibayar pelanggan sesuai dengan apa yang diterima pelanggan dan indikator pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dalam pelaksanaannya masih kurang, dilihat masih adanya petugas yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan pemohon dan kurang kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan perizinan secara cepat.

Berdasarkan hasil observasi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan belum adanya keseimbangan hak dan kewajiban hal tersebut ditandai dengan pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan SOP dimana pemohon harus membayar terhadap pelayanan akan tetapi hak yang diterima pemohon masih dikatakan kurang karena tidak berdasarkan dengan Standar Pelayanan SOP.

b. Pembahasan tentang Hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.

Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Petugas pelayanan belum mampu mengoperasikan komputer dan petugas belum mampu mengoptimalkan website pelayanan online.

- 2) Masih terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja dibidang pelayanan.
 - 3) Masih kurangnya pemahaman masyarakat dalam pembuatan IMB, seperti mengumpulkan persyaratan IMB yang belum lengkap
 - 4) Kurangnya kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.
 - 5) Kurangnya pemahaman petugas mengenai SOP yang berlaku.
 - 6) Masih adanya petugas yang kurang memperhatikan keluhan masyarakat atau pemohon sehingga terkesan petugas lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan pemohon.
 - 7) Masih adanya petugas yang melakukan diskriminasi kepada para pemohon IMB.
- c. Pembahasan tentang Upaya-upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.**

Kemudian upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu :

- 1) Memberikan pelatihan kepada petugas agar terampil dalam mengoperasikan komputer serta dengan pemberian arahan agar petugas mampu mengoptimalkan website pelayanan online agar dapat mudah diakses oleh para pemohon.
- 2) Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang pelayanan perizinan khususnya pelayanan perizinan IMB.
- 3) Meningkatkan kemampuan petugas dalam pemberian petunjuk dan pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan sesuai dengan SOP kepada para pemohon.
- 4) Pemberian arahan dan bimbingan oleh kepala terkait sikap petugas untuk tidak terpengaruh dengan kondisi pemohon.
- 5) Mengadakan penganggaran barang khusus untuk meningkatkan sarana prasarana di DPMPTSP Kabupaten Ciamis.
- 6) Melakukan bimbingan oleh kepala kepada petugas agar petugas tidak melakukan sikap diskriminasi kepada para pemohon perizinan dan agar petugas lebih bertanggungjawab terhadap setiap pekerjaannya.
- 7) Pemberian sanksi oleh kepala kepada petugas apabila terdapat petugas yang melaksanakan tugasnya dengan membeda-bedakan para pemohon IMB.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis pada umumnya telah berjalan, namun belum optimal. hal itu dapat dilihat dari masih adanya beberapa indikator yang masih belum terealisasi dalam pelaksanaannya seperti pelayanan perizinan pembuatan IMB berbasis online, masih kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku, kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh petugas terkait pembuatan IMB kepada masyarakat.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, adalah petugas belum mampu mengoperasikan komputer sehingga petugas belum mampu mengoptimalkan pelayanan perizinan berbasis online, masih belum memadainya SDM, masih kurangnya pemahaman masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dan penyelesaian pembuatan IMB belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, masih kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta adanya sikap diskriminasi yang dilakukan petugas kepada para pemohon.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis yaitu Peningkatan sumber daya manusia dibidang pelayanan perizinan khususnya dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, Meningkatkan kemampuan petugas dalam pemberian petunjuk dan pemberian informasi

mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat pemohon IMB, Memberikan pelatihan kepada petugas agar terampil dalam mengoperasikan komputer serta pemberian arahan agar petugas mampu mengoptimalkan website pelayanan online agar dapat mudah diakses oleh para pemohon, pemberian bimbingan dan arahan oleh kepala terkait sikap petugas untuk tidak terpengaruh dengan kondisi pemohon, mengadakan penganggaran barang khusus untuk meningkatkan sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, upaya agar dalam melaksanakan tugasnya tanpa diskriminasi agar petugas menganggap bahwa setiap orang, siapa pun dia berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan satu sama lain, Penjelasan secara rutin dan menyeluruh oleh kepala kepada petugas mengenai SOP dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan.

6.2 Saran

Melihat dari kesimpulan penelitian yang penulis kemukakan sebelumnya, kemudian penulis dapat mengemukakan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Ciamis yang dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis perlu melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat mengenai proses pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Dioptimalkannya kembali website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu demi kemudahan masyarakat dalam mencari informasi mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.
3. Perlu dioptimalkannya kembali website pelayanan perizinan berbasis online, agar masyarakat bisa mengakses pelayanan dan mengisi persyaratan IMB tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.
4. Perlu diadakannya rekrutmen pegawai baru khususnya dibidang pelayanan perizinan pembuatan IMB. Supaya proses pelayanan

dapat terselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI., Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent :Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Priansa, Dono Juni Garnida, Agus. 2015. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sinambela. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Winarsih, Septi Atik dan Ratminto. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV. Alfabeta.

B. DokumenPerundang-undangan :

- Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 4 tahun 2016 tentang perubahan keempatatas Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2000 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan.

C. Dokumen Sumber Lain

- Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.
- Rencana Strategis Tahun 2014-2019 DPMPTSP Kabupaten Ciamis.

