

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN MELALUI APLIKASI SIAP  
DI KOTA BANJARMASIN**

Achyar Zulfaqor Ridha  
NPP. 29.1154

Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan  
Program Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: achyartzulfaqor@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** SIAP application service is an innovation to facilitate community affairs related to the creation of permits, one of which is building permits to realize the orderly implementation of building establishments to be in accordance with the spatial plan of the Banjarmasin City area. Building permit services through this application aim to facilitate and accelerate the creation of permits processed online. **Purpose:** This research aims to find out and analyze the performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Services in building permit services through this application in Banjarmasin City and the existing obstacles and efforts made in dealing with these obstacles **Method:** The research method used is qualitative descriptive. The data collection techniques used are interviews, observations and documentation. Technical analysis used in this study is data reduction, data presentation and conclusion drawing. The data collected during this study was analyzed with performance theory according to Dwiyanto with dimensions of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. **Result:** The findings obtained by the researcher in this study, namely the performance of the Investment office and One-Stop Integrated Services in the service of building permits through the SIAP application in Banjarmasin City, have not been fully optimal because there are still obstacles found that hinder performance. **Conclusion:** The performance of the Investment and One-Stop Integrated Service Office in the service of building permits through the SIAP application in Banjarmasin City has not been fully optimal because only the dimensions of responsiveness and responsibility are optimal, while the dimensions of productivity, quality of service and accountability are not optimal because there are still obstacles, the applicant is late in paying the levy, lack of number of employees, poor internet service and operational standards procedures that have not been updated. Efforts made in overcoming these obstacles are by providing an appeal to prepare levy costs, proposing additional employees, strengthening internet services and updating standard operating procedures.

**Keywords:** SIAP Application, Building Permit, Performance, Service.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan aplikasi SIAP merupakan inovasi untuk mempermudah urusan masyarakat terkait pembuatan izin salah satunya adalah izin mendirikan bangunan untuk mewujudkan tertib penyelenggaraan pendirian bangunan agar sesuai dengan rencana tata ruang wilayah Kota Banjarmasin. Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi ini bertujuan mempermudah dan mempercepat pembuatan izin yang diproses secara daring. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi ini di Kota Banjarmasin dan kendala yang ada serta upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan selama penelitian ini dianalisis dengan teori kinerja menurut Dwiyanto dengan dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin belum sepenuhnya optimal karena masih adanya kendala yang ditemukan sehingga menghambat kinerja. **Kesimpulan:** Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin belum sepenuhnya optimal karena hanya dimensi responsivitas dan responsibilitas yang sudah optimal, sedangkan dimensi produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas belum optimal karena masih terdapat kendala yaitu pemohon terlambat membayar retribusi, kurangnya jumlah pegawai, layanan internet yang kurang baik dan standar operasional prosedur yang belum diperbarui. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan memberikan himbauan untuk menyiapkan biaya retribusi, mengusulkan penambahan pegawai, memperkuat layanan internet dan memperbarui standar operasional prosedur.

**Kata kunci:** Aplikasi SIAP, Izin Mendirikan Bangunan, Kinerja, Pelayanan.



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat yang menggunakan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik diatur berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Rimbawani (2020: 5) menjelaskan “Izin adalah persetujuan oleh penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk mengizinkan perbuatan tertentu atau perbuatan yang pada umumnya dilarang”. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan perizinan adalah pelayanan yang berupaya untuk membantu masyarakat dalam melegalkan usaha atau kegiatan tertentu. Bentuk pemberian legalitas yang dimaksudkan beragam, bisa berupa izin, label, tanda daftar usaha serta lain sebagainya. Dokumen-dokumen inilah yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bentuk legalitas atas kegiatannya serta juga bentuk kepatuhan dalam tertib administrasi.

Pemerintahan Kota Banjarmasin lewat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tugas membantu Wali Kota Banjarmasin dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang penanaman modal serta perizinan dan non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mempunyai visi yaitu “Terwujudnya pelayanan prima melalui satu pintu secara mudah, cepat dan transparan”. Untuk mewujudkan visi tersebut Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin berupaya meningkatkan pelayanan perizinan sebagaimana tercantum dalam salah satu misinya yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal kepada masyarakat secara profesional untuk mewujudkan pemerintahan yang berkualitas”. Dibutuhkan kinerja yang baik dalam mewujudkan kinerja pelayanan perizinan yang baik.

Pelaksanaan layanan perizinan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin masih memiliki sejumlah kendala, yaitu waktu operasional pelayanan perizinan melalui aplikasi yang dibatasi dan jaringan atau layanan internet yang tidak stabil sehingga sulit diakses oleh masyarakat.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan adalah dengan mengembangkan inovasi pelayanan perizinan secara daring yaitu layanan aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) yang diharapkan dapat mempermudah dalam urusan perizinan serta meningkatkan kinerja. Pelayanan perizinan dengan aplikasi ini merupakan inovasi yang diselenggarakan untuk mempermudah urusan masyarakat terkait pembuatan perizinan. Keuntungan dilaksanakannya aplikasi tersebut adalah mempunyai sistem yang jelas dan pasti, menghemat tenaga dan biaya, masyarakat bisa mengawasi proses dokumen perizinan yang diajukan, dan mencegah terjadinya kesalahan administrasi karena pelayanan yang langsung terhubung dengan basis data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

Pelayanan izin mendirikan bangunan merupakan salah satu perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan). Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 15 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan menjelaskan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan adalah jenis perizinan tertentu yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pemohon untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan gedung sesuai izin mendirikan bangunan. Tujuannya adalah mewujudkan tertib penyelenggaraan pendirian

bangunan agar sesuai dengan rencana tata ruang wilayah Kota Banjarmasin, sehingga perlu dilakukan penertiban dan penataan bangunan serta pengendalian pemanfaatan ruang melalui izin mendirikan bangunan. Berikut tabel 1.3 rekapitulasi pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Banjarmasin pada tahun 2019-2021.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin Tahun 2019-2021**

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Ditolak		Tuntas	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	2019	822	24	2,92%	798	97%
2	2020	598	39	6,52%	559	93%
3	2021	568	16	2,82%	552	97%

Sumber: Diolah oleh Peneliti Berdasarkan Data Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Banjarmasin Tahun 2019-2021, 2022.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, jumlah pemohon izin mendirikan bangunan pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Persentase dari permohonan izin mendirikan bangunan yang tuntas pada tahun 2019 dan 2021 mempunyai nilai yang sama yaitu 97%, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yaitu hanya mencapai 93% karena pada tahun tersebut banyak terjadi penolakan. Penolakan permohonan izin mendirikan bangunan paling banyak terjadi pada tahun 2020 yaitu sebesar 6,52%. Berdasarkan data rekapitulasi penolakan izin mendirikan bangunan, penolakan yang terjadi sering disebabkan oleh fungsi bangunan yang tidak sesuai peruntukkan dan tidak sesuai dengan rencana tata ruang wilayah Kota Banjarmasin setelah dilakukannya pemeriksaan lapangan oleh tim teknis.

Berdasarkan situs <https://dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/web/page/5/pengaduan> terkait data penanganan pengaduan tahun 2018-2021 yang Peneliti akses pada 12 Mei 2022, ditemukan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) mempunyai kendala yang menghambat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yaitu keterlambatan dalam pemrosesan izin mendirikan bangunan karena kurangnya pegawai dan antrian berkas yang cukup banyak sehingga memerlukan waktu lebih dalam memproses layanan.

Hasil observasi yang dilakukan pada saat penelitian juga ditemukan ada beberapa hambatan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) sehingga menghambat kinerja dinas sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur yang digunakan masih menggunakan yang lama atau offline, seharusnya dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) sudah diterbitkan standar operasional prosedur yang baru.
2. Pembayaran retribusi yang terlambat menyebabkan jangka waktu pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan.

Menanggapi permasalahan yang terjadi pada pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, maka dibutuhkan kinerja dinas yang baik. Kinerja dinas menentukan apakah pelayanan izin mendirikan bangunan berjalan dengan baik atau tidak, serta memiliki peran yang penting dalam kelancaran proses penyelenggaraan perizinan bagi masyarakat. Hal tersebut juga ditunjukkan dengan terpenuhinya tugas dan fungsi organisasi serta adanya kepuasan

dari masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Berdasarkan kondisi tersebut, Peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul: **“KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN MELALUI APLIKASI SIAP DI KOTA BANJARMASIN”**.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) di Kota Banjarmasin. Pemohon yang terlambat dalam membayar retribusi izin mendirikan bangunan menyebabkan jangka waktu pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan, kurangnya jumlah pegawai pada bidang perizinan tertentu menyebabkan pelayanan ini belum optimal, layanan internet (*bandwidth*) yang digunakan masih mengalami gangguan, dan standar operasional prosedur belum diperbarui namun masih yang lama atau *offline*. Kendala tersebut menyebabkan kinerja dinas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) belum optimal.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Pertama, Nuriana (2019), Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital, Universitas Airlangga. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dinas untuk aspek efisiensi, responsibilitas dan keadilan, dinas sudah optimal. Namun untuk aspek efektivitas, produktivitas dan responsivitas belum optimal. Kemudian untuk standar pelayanan, dinas sudah mampu memenuhi pada aspek biaya pelayanan dan sarana prasarana, sedangkan untuk waktu penyelesaian dinas belum mampu memenuhinya. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dinas, faktor kepentingan, ekonomi, sosial, struktur organisasi, budaya organisasi serta sumber daya manusia mampu mempengaruhi kinerja dinas untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan di era digital.

Kedua, Rachlan (2020), Pengaruh Manajemen Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi melalui pendekatan *Importance and performance analysis*, Universitas Galuh Ciamis. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dilaksanakan melalui survey. Hasil penelitian ini adalah masyarakat menilai kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi telah baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 3.73 berada pada interval 3.41 – 4.20. Adapun dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi terjadi pada *tangibles* dengan persepsi sebesar 3.90. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian rata-rata tertinggi adalah *tangibles* yaitu sebesar 87.12 %. Indikator-indikator yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh DPMPTSP Kota Cimahi adalah kecepatan memberikan layanan perizinan, jaminan perizinan keluar tepat waktu, petugas yang berpengalaman dan kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.

Ketiga, Pananrangi dkk (2020), Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Dalam Pengurusan dan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, Universitas Bosowa. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah kinerja Aparatur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulukumba terkait sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Bulukumba atas pengurusan dan penerbitan Izin

Mendirikan Bangunan Pelaksanaannya telah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bulukumba atas pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Indikator yang mempengaruhi kinerja tingkat aparaturnya pelayanan adalah tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pembangunan di Kabupaten Bulukumba, lokasi dan letak bangunan yang juga membutuhkan tambahan waktu dalam melaksanakan survey lokasi serta alokasi anggaran dan perubahan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pendirian bangunan di Kabupaten Bulukumba.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Fokus penelitian ini berfokus pada kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) di Kota Banjarmasin dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kinerja birokrasi publik dari Dwiyanto (2006: 50) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Penelitian ini juga menyesuaikan dengan keadaan yang baharu serta menggunakan informan yang lebih luas.

#### **1.5. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada pendahuluan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menggambarkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin.
2. Mengetahui dan menggambarkan faktor penghambat dalam kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin.
3. Mengetahui dan menggambarkan upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatasi faktor penghambat kinerja dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan digunakannya metode penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk menggambarkan dengan sistematis mengenai kondisi atau fakta tertentu dari suatu hal yang aktual serta cermat dalam penelitian yang dilakukan (Nurdin dan Hartati, 2019: 251). Penelitian ini dianalisis menggunakan teori dari Dwiyanto (2006: 50) yaitu tentang teori kinerja birokrasi yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Teknik pengumpulan data yang Peneliti gunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi (Simangunsong, 2017: 187). Adapun teknis analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Simangunsong, 2017: 226).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) di Kota Banjarmasin menggunakan teori dari Dwiyanto (2006: 50) yang menyatakan

bahwa indikator kinerja birokrasi publik terdiri dari 5 (lima) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

### 3.1 Produktivitas

Dwiyanto (2006: 50) menjelaskan bahwa produktivitas merupakan keluaran atau hasil kerja dari apa yang telah dilakukan atau dapat dikatakan produktivitas adalah perbandingan antara *input* dengan *output*. Produktivitas dapat menjadi salah satu indikator untuk mengetahui kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk.

#### 3.1.1 Pencapaian Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) pada tahun 2019 belum tercapai dengan baik karena masyarakat masih datang ke kantor untuk mengurus izin dari pada menggunakan pelayanan tersebut. Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan *work from home* pada tahun 2020 dikarenakan pandemi *covid-19* memberikan dampak positif dalam pelayanan ini karena harus diterapkan sepenuhnya dalam rangka protokol kesehatan dan sudah banyak izin mendirikan bangunan yang diterbitkan. Berikut tabel 3.1 terkait Rekapitulasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2019-2021.

**Tabel 3.1**  
**Rekapitulasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2019-2021.**

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Ditolak		Tuntas	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	2019	822	24	2,92%	798	97%
2	2020	598	39	6,52%	559	93%
3	2021	568	16	2,82%	552	97%

Sumber: Diolah oleh Peneliti Berdasarkan Data Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Banjarmasin Tahun 2019-2021, 2022.

Berdasarkan tabel 4.5 tentang rekapitulasi pelayanan izin mendirikan bangunan tahun 2019-2021, jumlah pemohon izin mendirikan bangunan terjadi penurunan. Persentase penerbitan izin mendirikan bangunan pada tahun 2019 dan 2021 mempunyai nilai 97%, sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan yaitu hanya mencapai 93% karena pada tahun tersebut banyak terjadi penolakan sebesar 6,52%.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) memproses dan menerbitkan izin sesuai dengan permohonan yang masuk dan tidak ada target yang ditetapkan dalam pelayanan ini. Penolakan izin mendirikan bangunan terjadi karena fungsi bangunan tidak sesuai peruntukkan dan tidak sesuai dengan rencana tata ruang wilayah Kota Banjarmasin saat dilakukannya pemeriksaan lapangan oleh tim teknis sehingga izin tersebut tidak bisa diproses

#### 3.1.2 Retribusi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Retribusi yang ditetapkan merupakan hasil pemeriksaan lapangan yang dilakukan oleh tim teknis dan telah diverifikasi oleh Kepala Seksi Koordinasi dan Penelitian Lapangan Perizinan Tertentu sesuai pemohon izin yang masuk dan tidak ada target yang ditetapkan dalam retribusi ini. Pembayaran retribusi tersebut masih secara konvensional melalui loket Bank Kalsel yang sudah disediakan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Berikut

gambar 3.1 rekapitulasi jumlah retribusi izin mendirikan bangunan yang diterima oleh pemerintah kota banjarmasin tahun 2019-2021.



**Gambar 3.1**

**Rekapitulasi Jumlah Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang Diterima oleh Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019-2021**

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan Data Rekapitulasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2019-2021,2022.

Gambar 3.1 menunjukkan jumlah retribusi yang diterima dalam pelayanan izin mendirikan bangunan tahun 2019-2021. Penerimaan retribusi izin mendirikan bangunan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 29,6% kemudian tahun 2021 menurun sebesar 41,2% dari tahun 2020, namun hal tersebut bukan kendala karena retribusi yang masuk sesuai dengan permohonan izin yang diproses dan tidak ada target yang ditetapkan.

Pembayaran retribusi izin mendirikan bangunan ini mempunyai kendala karena masih terjadi keterlambatan pembayaran oleh pemohon yang sedang mengalami kesulitan ekonomi dan ada juga yang susah untuk dihubungi. Keterlambatan ini menyebabkan jangka waktu pelayanan menjadi tidak sesuai ketentuan. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin tetap mengingatkan terkait pembayaran tersebut secara berkala

### **3.1.3 Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Kemampuan pegawai merupakan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan mempengaruhi produktivitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan). Para pegawai telah memberikan kualitas yang baik karena ditempatkan sesuai dengan bidang keahliannya agar masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Para pegawai juga sudah ditingkatkan dalam penggunaan dan penguasaan teknologi agar dapat memproses izin dengan baik. Kemampuan pegawai ini juga berdampak pada kepuasan masyarakat pemohon izin terhadap pelayanan yang diberikan karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai dan dinilai sangat baik dan jelas.

Kendala yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, mengingat tidak sedikitnya permohonan izin yang masuk. Kendala kurangnya jumlah pegawai sesuai dengan data analisis beban kerja di bidang perizinan tertentu yang memproses pelayanan ini.

## 3.2 Kualitas Layanan

Dwiyanto (2006:50) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan hal yang penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) di Kota Banjarmasin juga dapat dilihat dari bagaimana kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon izin.

### 3.2.1 Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan

Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) dibuka setiap hari Senin sampai dengan Jumat dari pukul 08.00-14.30, apabila lewat dari jadwal tersebut maka pelayanan tersebut akan ditutup. Hal ini diterapkan agar sesuai dengan jam pelayanan dan tidak terjadi gangguan ataupun *error* dalam aplikasi tersebut. Permohonan izin mendirikan bangunan yang masuk kemudian akan diverifikasi oleh *front office* dalam waktu 1x24 jam, apabila disetujui akan diteruskan ke *back office* untuk diproses sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Status pemrosesan izin dapat dilihat melalui aplikasi tersebut. Bagi masyarakat, pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) juga mudah dan cepat karena pelayanan tersebut dapat dilakukan di rumah karena sedang pandemi *covid-19* dan apabila kesulitan dapat menghubungi layanan pandu perizinan *online*. Kendala bagi masyarakat adalah ditemui ada beberapa pemohon izin yang tidak paham dengan teknologi sehingga mengalami kesulitan dalam layanan ini, namun tetap diarahkan secara perlahan melalui layanan pandu perizinan *online*.

### 3.2.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam menunjang pelayanan serta berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) ini sudah baik karena setiap tahun akan diperbarui. Pembaruan sarana dan prasarana tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja dinas dalam pelayanan ini. Kendala yang ditemui adalah layanan internet (*bandwidth*) yang kadang-kadang terjadi gangguan karena kecepatan *bandwidth* hanya 20 Mbps, namun sudah direncanakan untuk ditingkat agar dapat menunjang pelayanan.

## 3.3 Responsivitas

Dwiyanto (2006:50) menjelaskan bahwa Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

### 3.3.1 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Penanganan aduan, saran dan masukan terkait pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) ini dapat dilakukan secara *offline* yaitu kotak aduan dan saran yang disediakan di kantor ataupun secara *online* melalui *website* resmi. Aduan dan saran yang masuk akan diproses oleh bidang pengendalian mutu untuk diteruskan ke bidang perizinan tertentu untuk diselesaikan dan hasil penanganan aduan juga dibagikan di *website* resmi dinas setiap semester. Waktu penyelesaian dari aduan tersebut tergantung pada pengaduan yang masuk. Berdasarkan data penanganan aduan, terdapat 7 (tujuh) aduan pada tahun 2020 dan ada 9 (sembilan)

aduan pada tahun 2021. Saran dan masukan yang masuk juga berguna sebagai bahan evaluasi agar pelayanan dapat ditingkatkan.

### **3.3.2 Penyelenggaraan Sosialisasi Pelayanan**

Penyelenggaraan sosialisasi pelayanan salah satunya adalah pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) ini dilakukan secara berkala dalam setahun, sosialisasi melalui media sosial juga sering dilakukan yaitu melalui *instagram* sehingga masyarakat mengetahui tentang pelayanan ini. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin juga melakukan kolaborasi bersama kecamatan di Banjarmasin yang turut mengundang masyarakat pemohon izin dalam sosialisasi pelayanan ini.

Pengecekan pada saat penelitian bahwa sosialisasi yang dilakukan minimal 10 kali dalam setahun, namun pada tahun 2020 sosialisasi yang dilakukan tidak maksimal karena adanya pandemi *covid-19*. Target dari sosialisasi ini adalah masyarakat yang akan mengurus izin mendirikan bangunan. Salah satu materi yang dipaparkan dalam sosialisasi adalah cara dan proses dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) dan sosialisasi terkait fungsi bangunan dan rencana tata ruang wilayah Kota Banjarmasin karena banyak terjadi penolakan izin mendirikan bangunan karena bangunan yang tidak sesuai ketentuan. Sosialisasi yang disampaikan juga mudah dimengerti, jelas, dan menarik sehingga masyarakat pemohon izin tidak kesulitan dan kebingungan.

### **3.4 Responsibilitas**

Dwiyanto (2006:50) menjelaskan bahwa responsibilitas merupakan salah satu dimensi untuk menilai kinerja birokrasi publik dari aparatur dalam suatu organisasi. Responsibilitas merupakan cara untuk melihat apakah birokrasi publik tersebut telah melakukan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya.

#### **3.4.1 Pelaksanaan Layanan Sesuai dengan Kebijakan**

Peraturan Wali kota Banjarmasin Nomor 85 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, salah satunya mengatur tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja dinas pada bidang perizinan tertentu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan). Bidang perizinan tertentu terdiri dari 2 (dua) seksi yaitu seksi administrasi perizinan tertentu dan seksi koordinasi dan penelitian lapangan. Seksi administrasi perizinan tertentu mempunyai tugas untuk melakukan penyusunan rencana kerja seksi, verifikasi berkas permohonan perizinan tertentu, tata laksana administrasi dan pelaporan realisasi perizinan tertentu. Seksi Koordinasi dan Penelitian Lapangan memiliki tugas untuk melakukan penyusunan rencana kerja seksi, koordinasi peninjauan dan penelitian lapangan dalam rangka pemberian perizinan tertentu serta penghitungan biaya retribusi lingkup perizinan tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kedua seksi tersebut berperan penting dalam pelayanan ini, sehingga diperlukan tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan tata kerja yang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menjalankan tugas pokok, fungsi dan tata kerja yang baik dan bertanggung jawab terutama pada bidang perizinan tertentu sebagai penanggung jawab dan penyelenggara layanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) agar dapat berjalan dengan baik. Pengecekan pada saat penelitian juga menunjukkan proses koordinasi pada tiap seksi cukup baik dalam pelayanan ini. Pihak

dinas secara rutin melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap tugas pokok, fungsi dan tata kerja dapat berjalan dengan maksimal tanpa adanya deviasi.

### **3.4.2 Pemberian Layanan yang Sesuai dengan Standar Pelayanan**

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi memberikan standar pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab. Perbedaan dari pelayanan sebelumnya adalah prosesnya yang sudah secara online seperti persyaratan, mekanisme, ataupun penanganan aduan dan saran. Jangka waktu pelayanan yang diberikan juga tidak berubah yaitu 14 hari. Masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan juga merasa puas terhadap standar pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan ketentuan

Persyaratan dalam permohonan izin mendirikan bangunan dapat dimasukkan langsung ke aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan). Mekanisme pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi ini dimulai dari verifikasi berkas yang telah dimasukkan, berkas yang telah sesuai dan lengkap akan diteruskan ke *back office*, kemudian dilakukan pemeriksaan lapangan dan ditetapkan pembayaran retribusi, apabila retribusi sudah dibayar dan dokumen izin telah disetujui maka akan diproses sesuai dengan jangka waktu pelayanan, kemudian akan diterbitkan surat ketetapan izin mendirikan bangunan kepada pemohon izin.

### **3.5 Akuntabilitas**

Dwiyanto (2006:50) menjelaskan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan layanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

#### **3.5.1 Kesesuaian Pelaksanaan dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan**

Standar operasional prosedur ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan publik dan juga kebutuhan masyarakat yang mana berfungsi sebagai acuan para pegawai dalam bekerja dan memberikan pelayanan, namun pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) masih menggunakan standar operasional prosedur yang lama atau secara *offline* dan belum disesuaikan secara *online*. Dampak yang ditimbulkan yaitu menghambat kinerja dinas terkait pelayanan dan masyarakat menjadi kebingungan terkait proses atau mekanisme pelayanan sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin harus melakukan himbauan dan memandu pelayanan ini dengan baik dan bertanggung jawab.

#### **3.5.1 Pertanggungjawaban Pelayanan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin memberikan laporan pertanggungjawaban pelayanan kepada Wali Kota Banjarmasin melalui sekretaris daerah dan kepala dinas dalam sebulan sekali. Salah satu pelayanan yang dilaporkan adalah pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) yang juga melampirkan nama, alamat pemohon, tanggal masuknya pemohon, keluarnya surat ketetapan izin mendirikan bangunan, jumlah retribusi dan penolakan yang terjadi. Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) ini juga bertanggung jawab kepada masyarakat pemohon izin yaitu dengan diterbitkan surat ketetapan izin mendirikan bangunan

dan spanduk yang dapat diantar ke alamat pemohon izin melalui pos ataupun diambil langsung ke kantor sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Pelayanan ini juga dilaporkan kepada masyarakat, meliputi jumlah pemohon, jumlah izin mendirikan bangunan yang diterbitkan dan jumlah penolakan yang terjadi. Laporan tersebut dapat dilihat oleh masyarakat melalui *website* resmi.

### 3.6 Faktor Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin

#### 3.6.1 Pemohon Terlambat Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Salah satu faktor penghambat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pemohon terlambat dalam membayar retribusi izin mendirikan bangunan yang disebabkan oleh faktor ekonomi pemohon. Keterlambatan pembayaran retribusi tersebut menyebabkan jangka waktu pelayanan menjadi tidak sesuai dan menghambat kinerja.

#### 3.6.2 Kurangnya Jumlah Pegawai pada Bidang Perizinan Tertentu

Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin terutama pada pegawai bidang perizinan tertentu sudah memiliki kualitas yang baik dalam memproses layanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan), namun terdapat kendala terkait kurangnya jumlah pegawai terutama pada bidang perizinan tertentu dalam memproses layanan ini mengingat banyaknya berkas permohonan izin yang masuk. Berdasarkan data analisis beban kerja pada bidang perizinan tertentu juga menunjukkan masih terdapat kekurangan jumlah pegawai sebanyak 11 orang yang menyebabkan pelayanan ini belum maksimal. Berikut tabel 4.9 terkait rekapitulasi kurangnya jumlah pegawai bidang perizinan tertentu berdasarkan analisis beban kerja:

**Tabel 3.2**  
**Rekapitulasi Jumlah Kekurangan Pegawai Bidang Perizinan Tertentu Berdasarkan Analisis Beban Kerja**

No	Jabatan	Kebutuhan Pegawai	Pegawai yang Ada	Jumlah Kekurangan Pegawai
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Analisis Dokumen Perizinan	1	1	0
2.	Pengelola Data	2	0	2
3.	Pengelola Kegiatan Survei Dan Perencanaan	4	3	1
4.	Analisis Penelitian	5	2	3
5.	Pengadministrasian Perizinan	3	1	2
6.	Analisis Dokumen Perizinan	1	1	0
7.	Pengolah Data	2	0	2
8.	Kepala Seksi Koordinasi Dan Penelitian Lapangan Perizinan Tertentu	1	1	0

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	Kepala Seksi Administrasi Perizinan Tertentu	1	1	0
10	Kepala Bidang Perizinan Tertentu	2	1	1
Jumlah		22	11	11

Sumber: Diolah oleh Peneliti Berdasarkan Data Analisis Beban Kerja Bidang Perizinan Tertentu Tahun 2022, 2022.

Berdasarkan tabel 3.2 jumlah kekurangan pegawai pada bidang perizinan tertentu berdasarkan data analisis beban kerja sebanyak 11 pegawai. Kurangnya jumlah pegawai ini akan berpengaruh pada pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan).

### 3.6.3 Layanan Internet (*Bandwidth*) Kurang baik

Layanan internet yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin masih belum baik karena masih menggunakan *Bandwidth* dengan kecepatan 20 Mbps yang belum bisa mendukung pelayanan dan kadang terjadi gangguan sehingga menghambat pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) dan mempengaruhi kinerja dinas.

### 3.6.4 Standar Operasional Prosedur yang Belum Diperbarui

Standar operasional prosedur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) sampai sekarang belum tersedia dan masih menggunakan standar operasional prosedur yang lama, sehingga menghambat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dan menyebabkan pemohon izin mendirikan bangunan menjadi bingung dan tidak mengerti.

## 3.7 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin

### 3.7.1 Himbauan pembayaran retribusi izin mendirikan bangunan

Himbau pembayaran retribusi izin mendirikan bangunan ini merupakan upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterlambatan pembayaran retribusi. Masyarakat yang mengajukan izin mendirikan bangunan akan diberitahu untuk menyiapkan biaya terkait retribusi tersebut dan selalu mengaktifkan teleponnya agar tidak susah dihubungi.

### 3.7.2 Pengusulan Penambahan Pegawai Bidang Perizinan Tertentu

Pengusulan penambahan pegawai merupakan upaya untuk mengatasi kendala terkait kurangnya jumlah pegawai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mengusulkan penambahan jumlah pegawai tersebut berdasarkan hasil analisis beban kerja pada bidang perizinan tertentu yaitu sebanyak 11 orang kepada Badan Kepegawaian Daerah Kota Banjarmasin. Penambahan jumlah pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja dinas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan). Berikut tabel 4.10 jumlah pegawai bidang perizinan tertentu yang dibutuhkan berdasarkan analisis beban kerja:

**Tabel 3.3**

**Jumlah Pegawai Bidang Perizinan Tertentu Yang Dibutuhkan Berdasarkan Analisis Beban Kerja**

No	Jabatan	Jumlah Pegawai yang Dibutuhkan
1.	Pengelola Data	2
2.	Pengelola Kegiatan Survei Dan Perencanaan	1
3.	Analisis Penelitian	3
4.	Pengadministrasi Perizinan	2
5.	Pengolah Data	2
6.	Kepala Bidang Perizinan Tertentu	1
Jumlah		11

Sumber: Diolah oleh Peneliti Berdasarkan Data Analisis Beban Kerja Bidang Perizinan Tertentu Tahun 2022, 2022.

Berdasarkan tabel 3.3 jumlah pegawai bidang perizinan tertentu yang dibutuhkan berdasarkan analisis beban kerja menunjukkan bahwa dari 10 jabatan pada bidang perizinan tertentu, terdapat 6 (enam) jabatan yang masih kekurangan pegawai. Total jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan sejumlah 11 orang.

### **3.7.3 Penguatan Layanan Internet (*Bandwidth*)**

Penguatan jaringan internet yaitu pada *bandwidth* internet di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin merupakan upaya untuk mengatasi layanan internet yang kurang baik agar pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) dapat berjalan dengan baik.

### **3.7.4 Pembaharuan Standar Operasional Prosedur Pelayanan**

Pembaharuan standar operasional prosedur terkait pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) merupakan upaya yang dilakukan untuk mengatasi standar operasional prosedur yang belum tersedia dalam pelayanan ini. Pembaharuan akan direncanakan dan dilakukan pada tahun 2022 ini agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

## **3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) di Kota Banjarmasin belum sepenuhnya optimal, sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2019) dengan judul Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital. Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi ini sudah sepenuhnya dijalankan secara *online* dan sudah banyak izin mendirikan bangunan yang diterbitkan, proses pembayaran retribusi cukup jelas walaupun masih secara *offline*, kemampuan pegawai dalam memproses pelayanan izin mendirikan bangunan ini sudah baik dan sesuai dengan bidang keahliannya dan standar pelayanan yang digunakan telah sesuai, layaknya temuan pada penelitian yang dilakukan Rachlan (2020).

Pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) masih terdapat faktor-faktor yang menghambat kinerja sehingga pelayanan tidak berjalan dengan optimal yaitu seperti pemohon terlambat membayar retribusi, kurangnya jumlah pegawai, layanan internet yang kurang baik dan standar operasional prosedur yang belum diperbarui. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Subarling dkk (2020) dimana pengurusan dan penerbitan izin mendirikan bangunan pelaksanaannya telah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bulukumba. Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut maka dibutuhkan upaya dalam mengatasi faktor penghambat tersebut seperti memberikan himbauan untuk menyiapkan biaya retribusi, mengusulkan penambahan pegawai, memperkuat layanan internet dan memperbarui standar operasional prosedur dengan tujuan pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) dapat berjalan dengan baik dan meningkatkan kinerja, layaknya penelitian yang dilakukan oleh Rachlan (2020) melakukan penanganan yang perlu diprioritaskan seperti kecepatan memberikan layanan perizinan, jaminan perizinan keluar tepat waktu, petugas yang berpengalaman dan kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.

#### IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP di Kota Banjarmasin belum sepenuhnya optimal karena hanya dimensi responsivitas dan responsibilitas yang sudah optimal, sedangkan dimensi produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas belum optimal karena masih terdapat kendala yaitu pemohon terlambat membayar retribusi, kurangnya jumlah pegawai, layanan internet yang kurang baik dan standar operasional prosedur yang belum diperbarui. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan memberikan himbauan untuk menyiapkan biaya retribusi, mengusulkan penambahan pegawai, memperkuat layanan internet dan memperbarui standar operasional prosedur.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Perizinan) untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, seluruh dosen pembimbingan dan penguji dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan penelitian ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. UGM Press.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial Budaya*. Media Sahabat Cendekia.
- Nuriana, D. I. (2014). "*Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Era Digital*". Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga, 6(23), 1–12.
- Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). "*BULUKUMBA Performance Analysis of Public Service Apparatus in The Management and Issuance of Building Permits in DPMPTSP of Bulukumba Regency*". 2(2), 94–99.

Rachlan, E. R. (2020). "Pengaruh Manajemen Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi Melalui Pendekatan Importance and Performance Analysis". *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*, 4(2), 1–11.

Rimbawani, V. (2020). *Hukum Perizinan*. UBHARA Press.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

<https://dpmpstp.banjarmasinkota.go.id/web/page/5/pengaduan>

