

**SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENERBITAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN DI DPMTSP  
KOTA BANDUNG JAWA BARAT**

Fajri Wira Sumbara

NPP. 30.0540

*Asdaf Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah  
Email: 30.0540@Praja.ipdn.ac.id*

Pembimbing Skripsi: Dr. Sumarsono, MDM

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *Building permit issuance services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Bandung City still have problems, namely the number of unlicensed buildings, lack of public knowledge related to building permits, and delays in building construction time. Purpose: : The purpose of this research is to find out how the service system for issuing building permits at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Bandung City. Method: The method used in the research is qualitative descriptive with service system theory by Pamungkas (2006) which consists of three dimensions, namely input, process, and output. Research conducted using primary and secondary data with data collection through interviews and documentation which then the data is analyzed by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Result: The building permit management service system at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Bandung City is known that the service system input can be said to be quite good. Meanwhile, from the process indicators of the permit management service system, it can be said to be quite good. Conclusion: the building permit issuance service system in Bandung City is quite good but is still influenced by several factors, namely the lack of awareness from the people of Bandung Regency on the procedures and requirements of obtaining building permits and delays in issuing building permits caused by building feasibility recommendation letters from the technical team which are not clear in time.*

**Keywords:** IMB, Community, Service System

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung masih terdapat permasalahan yaitu banyaknya bangunan tidak berizin, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait perizinan mendirikan bangunan, dan keterlambatan waktu mendirikan bangunan. **Tujuan:** Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif kualitatif dengan teori sistem pelayanan oleh Pamungkas (2006) yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *input, proses, dan output*. Penelitian yang

dilakukan menggunakan data primer dan sekunder dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Sistem pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung diketahui bahwa *input* sistem pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Sedangkan dari indikator *proses* sistem pelayanan pengurusan izin dapat dikatakan cukup baik. **Kesimpulan:** sistem pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung sudah cukup baik tetapi masih dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu masih kurangnya kesadaran dari masyarakat Kabupaten Bandung akan prosedur dan persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan dan keterlambatan penerbitan izin mendirikan bangunan yang disebabkan oleh surat rekomendasi kelayakan bangunan dari tim teknis yang tidak ada kejelasan waktu.

**Kata kunci:** IMB, Masyarakat, Sistem Pelayanan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh birokrasi adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan masyarakat. Kewajiban ini telah tercantum dalam UUD Republik Indonesia 1945 pada alinea keempat, yang meliputi empat pokok pelayanan kepada masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta dalam ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah masih menjumpai banyak kekurangan sehingga masih belum dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah menjadi salah satu faktor dalam pelayanan yang belum optimal. Pemerintah harus dapat membenahi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

Otonomi daerah ialah kewenangan suatu daerah dalam mengatur dan mengurus segala urusan pemerintahan maupun kebijakan serta kepentingan masyarakat yang berdasarkan dengan perundang-undangan yang berlaku. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang sudah melahirkan paradigma baru dalam proses penyelenggaraan otonomi daerah.

Indonesia memiliki banyak permasalahan yang kompleks, salah satunya adalah kurang kesadaran masyarakat akan administrasi. Masih banyak masyarakat yang tidak memiliki izin dalam mendirikan bangunan yang mana seharusnya setiap bangunan harus memiliki izin, karena itu merupakan suatu dasar hukum yang harus ditaati oleh semua orang yang bertanggung jawab atas suatu bangunan. Namun di sisi masyarakat juga mempunyai permasalahan. Permasalahan yang dihadapi masyarakat yaitu tidak pahami prosedur dalam izin mendirikan bangunan, masyarakat yang tidak siap dalam membayar retribusi izin mendirikan bangunan yang syaratnya harus lunas dan lain sebagainya.

Manfaat dari izin mendirikan bangunan padahal sangatlah bagus bagi masyarakat yakni agar masyarakat mempunyai legalitas dan kepercayaan dari pihak lain atas bangunan yang dimilikinya, mendapatkan pengakuan secara hukum dalam kepemilikan bangunan sesuai yang tertera pada dokumen, memperkecil perselisihan yang terjadi dimasa mendatang, serta memiliki nilai investasi pada Lembaga penjamin aset. Izin mendirikan bangunan dari segi lain juga berguna untuk menata dan memanfaatkan ruang dengan izin dari pejabat yang berwenang. Agar pemerintah lebih mudah dalam mengatur tata ruang dalam lingkup daerah kuasanya. Masyarakat yang tidak memiliki surat izin mendirikan bangunan dianggap tidak legal sesuai dengan UU nomor 28 tahun 2002 dan mendapat sanksi berupa pembongkaran bangunan dan diberikan denda 10% dari jumlah nilai bangunan tersebut.

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2007 pasal 1 ayat 10 tentang penanaman modal, ditegaskan bahwa "Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat". Penyelenggaraan PTSP harus dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian, akuntabilitas dan aksebilitas, sedangkan ruang lingkup PTSP tersebut meliputi pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah.

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan salah satu lembaga yang telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung. DPMPTSP Kota Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan Terpadu..

Dalam proses pelaksanaannya masih mengalami kendala salah satunya dikarenakan kurangnya aparat Pemerintah Kota Bandung dalam memebrikan sosialisasi kepada masyarakatnya dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Masyarakatpun masih belum menyadari pentingnya kelengkapan administrasi izin mendirikan bangunan agar terlindung secara hukum. Adanya permasalahan berupa masyarakat kurang memahami pelayanan berbasis internet dan jauhnya jarak masyarakat yang ada di perdesaan maka DPMPTSP Kota Bandung memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan berbasis internet untuk lebih memudahkan masyarakat yang bisa mengakses websitenya kapan saja. Dalam pelayanannya, DPMPTSP Kota Bandung memiliki dan menyediakan pelayanan perizinan yang memiliki keunggulan pelayanan berbasis online berupa salah satu upaya untuk mewujudkan dan meningkatkan perizinan paralel dan dengan hadirnya layanan perizinan online (Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem) ini diharapkan bisa mempermudah warga dalam mengurus perizinan serta pula buat mempersingkat waktu dan diharapkan kurangi pungutan liar dalam mengurus perizinan.

Pada saat ini masyarakat membutuhkan suatu pelayanan publik yang baik untuk memenuhi kebutuhannya. Pemerintah dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar bisa memajukan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memiliki tupoksi untuk menyediakan pelayanan penyediaan kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Berguna untuk mewujudkan tujuan suatu negara yaitu menciptakan kemakmuran, keadilan dan kesejahteraan perlu adanya aparatur negara yang memiliki kualitas serta menciptakan ide-ide yang dapat mewujudkan capaian yang diinginkan dengan cara menciptakan pemerintahan yang bersih, jujur, transparan serta adil dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tupoksinya

Sebagai upaya pemerintah dalam perbaikan pelayanan perizinan, perizinan dilakukan dengan penerbitan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), Permendagri ini mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha, pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah, perbaikan sistem informasi, dan pelaksanaan monitoring proses pelayanan perizinan. Maka pemerintah daerah harus melakukan perbaikan serta dukungan sistem informasi.

Dukungan sistem informasi dalam hal ini meliputi pembangunan sistem informasi, penyusunan basis data, dan penerapan sistem informasi yang terencana dalam bentuk elektronik

komputer serta terintegrasi sehingga proses komunikasi antar bagian di dalam PPTSP bisa saling terhubung secara online dengan jaringan LAN ataupun WWW melalui pengaksesan website. Pemerintah Kota Bandung sendiri bahkan membentuk website untuk mempermudah warganya dalam mengurus Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penyusunan sistem basis data sesuai dengan jenis data pada PPTSP, jenis data disajikan terbuka, jenis data untuk keperluan pengolahan internal dan jenis data yang akan diolah menjadi laporan bagi kepala bagian PPTSP.

Kendala yang sedang dialami oleh Pemerintah Kota Bandung sendiri masih banyak rakyatnya yang tidak peduli mengenai perizinan mendirikan bangunan itu sendiri, sehingga dalam hal yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah harus lebih bekerja keras dalam mensosialisasikan dan memberi pelayanan dengan sebaik - baiknya agar masyarakatpun merasa puas mendapatkan pelayanan yang optimal.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan Fatma Mawarni pada tahun 2017 tentang sistem pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian tersebut didasarkan pada permasalahan kurangnya kemampuan dan keterampilan aparatur dan mengerjakan pekerjaan menurut bidang masing-masing. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian didapatkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik sesuai dengan mekanisme yang ada, hal ini bisa dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh aparatur (Fatma & Kamaruddin, 2019).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan Nanang Suparman pada tahun 2017 terkait dengan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. Terdapat permasalahan berupa masyarakat kesulitan memahami dan mengikuti pola baru pelayanan. Penelitian menggunakan kualitatif dan didapatkan hasil bahwa pelayanan belum efektif serta masyarakat masih merasakan pelayanan yang rumit (Suparman, 2017).

Penelitian ketiga yaitu efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam sektor industry pariwisata di Kota Batu. Penelitian yang dilakukan Irsa Yonanda , Mochammad Makmur, dan Romula Adiono pada tahun 2018. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB sudah efektif dan memuaskan pemohon IMB yang dinilai dari mutu pekerjaan (Yonanda et al., 2018).

Penelitian selanjutnya yaitu yang dilakukan Bayu Waspodo tentang Sistem informasi pelayanan izin mendirikan bangunan dan peruntukan penggunaan tanah pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang. Penelitiann yang dilakukan pada tahun 2019. Hasil penelitian diketahui bahwa IMB Layanan Sistem Informasi dan IPPT dapat menjadi solusi bisnis di Register, status permintaan, inspeksi dan transparansi (Waspodo et al., 2019). Penelitian terakhir yaitu kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum optimal (Rahman et al., 2019).

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

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki keterbaruan berupa perbedaan karakteristik yaitu sistem pelayanan dan efektifitas tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penelitian yang akan dilakukan peneliti ada perbedaan dimana letak lokus penelitian yang berbeda dan tidak sama persis yang dimana permasalahan yang IMB pun berbeda. Pengguna teori pamungkas

masih jarang digunakan untuk mengetahui sistem pelayanan perizinan dengan pembahasan tiga dimensi yaitu *input*, *proses* dan *output*.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Bandung, faktor pendukung dan penghambat serta upaya mengatasi faktor penghambat sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam perizinan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung.

## **II. METODE**

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori sistem oleh Pamungkas (2013) yang terdiri dari masukan atau *input*, proses rangkaian dan keluaran atau *output*. Sumber Data yang digunakan yaitu *person*, *place* dan *paper*. Informan penelitian yaitu 11 orang yang terdiri dari Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang penyelenggaraan perizinan dan non Perizinan, Kepala Seksi perizinan, Operator Perizinan, masyarakat, dan akademisi.

Instrumen penelitian yaitu peneliti itu sendiri dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian data dilakukan analisis dengan teknik *miles and huberman* yang terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti melakukan pengumpulan data dan dilakukan analisis untuk dapat menjawab permasalahan penelitian terkait dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

### **3.1. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Bandung Provinsi Jawa Barat**

Setelah melaksanakan kegiatan penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP), peneliti menemukan hal-hal yang menjadi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam rumusan masalah dari penelitian ini. Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang didapat berdasarkan fakta dan realita yang ada di lapangan mengenai Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Mendirikan Bangunan Di DPMTSP Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Peneliti memecahkan masalah dengan menggunakan teori dari Pamungkas (2013:221) dimana dalam teori tersebut terdapat 3 dimensi untuk menentukan sistem, yaitu: (1) input, (2) proses, dan (3) output.

#### **3.1.1. Input**

Input merupakan bermacam faktor yang merupakan bahan baku buat diolah kedalam sistem untuk di proses. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti menggunakan dimensi input sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di dpmtsps kota bandung provinsi jawa barat. Indikator mengenai Input terbagi atas tiga indikator, yaitu:

##### **1. Standar pembiayaan**

Standar pembiayaan menjadi patokan DPMTSP dalam menghitung seberapa besar jumlah biaya yang harus dikeluarkan. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon pada pembuatan IMB bisa

berbeda-beda tergantung luas bangunan dan jenis bangunan itu sendiri. Biaya yang dimaksud yaitu retribusi daerah yang sudah sesuai dengan peraturan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan, retribusi izin mendirikan bangunan dan retribusi.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti menunjukkan bahwa terdapat data jenis bangunan, luas bangunan, dan jumlah retribusi dari masyarakat, pada tabel berikut

**Tabel 1. 1**

Data jenis bangunan, luas bangunan, dan jumlah retribusi di Kota Bandung tahun 2022

No	JENIS BANGUNAN	LUAS BANGUNAN (M2)	JUMLAH RETRIBUSI (RP)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Toko Obat/Usaha	165	315.000
2	Cafe/Usaha	300	5.713.333
3	Hunian/Rumah Tinggal	70,09	448.576
4	Toko/Usaha	180	3.427.200
5	Rumah Toko/ Campuran	113	2.495.040

Sumber: DPMTSP Kota Bandung Dan diolah oleh peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa terdapat jumlah retribusi yang harus di bayar dalam penerbitan izin mendirikan bangunan yang berdasarkan pada jenis bangunan dan luas bangunan.

Hasil penelitian berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa memang ada biaya yang harus dibayar berupa retribusi daerah yang sudah di tetapkan berdasarkan peraturan daerah yang sudah ditetapkan. Untuk biaya yang dikeluarkan selama pelayanan pengurusan IMB di DPMTSP Kota Bandung itu tidak ada. Pelayanan terkait pembayaran biaya di DPMTSP Kota Bandung masih belum baik dimana masih terdapat pemohon yang belum paham terkait pembayaran ini dan juga masih ada yang menunggak pembayaran retribusi ini.

## 2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik. Jika kualitas pelayanan baik pasti didukung oleh sarana dan prasarana yang baik, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian berdasarkan wawancara bersama Kepala DPMTSP, Kepala bidang, Kepala seksi menyatakan bahwa fasilitas fisik pelayanan (sarana dan prasarana) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah cukup memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung menyatakan bahwa betul memang kalau sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu cukup memadai dan pemohon yang datang kesana merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada.

## 3. Kompetensi aparat

Petugas yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu harus berkompentensi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal. Petugas harus mampu dalam menggunakan alat bantu penunjang pelayanan izin mendirikan bangunan dan petugas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan memahami berbagai karakter masyarakat.

Berdasarkan berbagai data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah memberikan pelayanan yang maksimal dan baik, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah perizinan yang dikeluarkan di tahun 2021 sebanyak 55 izin mendirikan bangunan. Hal lainnya yaitu bahwa petugas telah memberikan pelayanan secara tepat dimana dapat memposisikan diri mereka dalam melayani masyarakat dengan selalu berperilaku sopan dan santun serta tetap bersabar dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat Kota Bandung.

### **3.1.2. Proses**

Dalam proses pelayanan, pengguna layanan menginginkan proses pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan lancar. Pelayanan yang baik dan lancar berjalan beriringan dengan kemudahan proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi ini di DPMTSP Kota Bandung dapat diukur melalui indikator, pelayanan terhadap masyarakat.

#### **1. Pelayanan Terhadap masyarakat**

Pelayanan terhadap masyarakat merujuk pada standar pelayanan, jika indikator ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan itu baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur standar pelayanan terhadap masyarakat dapat ditentukan oleh:

#### **2. Memiliki standar pelayanan yang jelas**

Para pegawai di DPMTSP Kota Bandung melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan. penetapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan IMB di DPMTSP Kota Bandung sudah ada persyaratan dan prosedur yang dijalankan terkait pengurusan izin mendirikan bangunan. Hasil peneliti berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sudah terdapat standar pelayanan yang jelas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan izin mendirikan bangunan.

#### **3. Kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan**

Kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan bisa dilihat pada bagaimana pegawai dalam melayani apakah sudah teliti atau belum dalam melakukan pekerjaannya sebagai pemberi layanan IMB. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada kepala DPMTSP, dan Kepala Bidang menyatakan bahwa para pegawai disini sudah baik dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai sudah memiliki tugas masing-masing sehingga bisa fokus dengan tugas mereka masing-masing sehingga para pegawai bisa teliti dan cermat dalam memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan yang dimana banyak berkaitan dengan berkas atau administrasi sehingga pegawai harus fokus dalam memberikan pelayanan.

#### **4. Kemudahan dalam proses pelayanan**

Dalam proses pelayanan, pengguna layanan menginginkan proses pelayanan tersebut berjalan baik dan lancar. Pelayanan yang baik dan lancar beriringan dengan kemudahan proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna pelayanan. Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah memudahkan proses pelayanan untuk membantu pemohon dalam mengurus izin mendirikan bangunan yang dimana para pegawai membantu pemohon atau masyarakat yang kebingungan akan pengurusan izin mendirikan bangunan.

#### **5. Adanya jaminan kepastian waktu**

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. DPMTSP memiliki ketentuan

waktu sesuai standar Operasional prosedur yang mana proses pelayanan pembuatan IMB dilaksanakan selama 14 hari kerja hingga diterbitkannya IMB.

Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepastian waktu penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung belum maksimal masih terdapat izin mendirikan bangunan yang belum terbit sesuai waktu yang telah ditentukan dikarenakan surat kelayakan bangunan dari tim teknis belum diterbitkan dan juga terhambat oleh masyarakat yang menunggak pembayaran retribusi daerah sehingga penerbitan izin mendirikan bangunan pemohon juga terhambat.

### **3.1.3. Output**

Output merupakan suatu hasil atau akhiran dari sebuah proses. Dalam teori pamungkas, dimensi output sendiri memiliki 6 indikator yakni, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak dan Keseimbangan hak.

#### **1. Transparansi**

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penulis melakukan wawancara dengan Muh. Basri Jumaan selaku kepala bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 15 Januari di ruang kerjanya. Beliau menyatakan bahwa: “Pelayanan yang kami berikan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bandung selalu mengutamakan aspek dari transparansi. Hal ini di harapkan agar masyarakat bisa melihat dan tau dari semua proses yang di lakukan, khususnya dalam proses Izin Mendirikan Bangunan (IMB).” Dari wawancara dengan informan tersebut, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah cukup baik dalam aspek transparansi.

#### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Oleh karena itu, penulis melakukan wawancara dengan Drs. Ronny Ahmad Nurudin selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 16 Januari di ruang kerjanya. Beliau menyatakan: “Akuntabilitas pada kanto ini saya jamin bisa dipertanggungjawabkan, sebab pelayanan yang kami berikan di DPMPTSP Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.”

Hal ini senada denga napa yang dikatakan oleh Muh. Basri Jumaan selaku kepala bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa aspek akuntabilitas di DPMPTSP Kota Bandung sudah bisa dikatakan dengan baik.

#### **3. Kondisional**

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Peneliti melakukan wawancara dengan yudi selaku masyarakat/pemohon. Beliau menyatakan bahwa: Pelayanan disini sangat efektif, karena pegawainya bisa menempatkan diri dengan baik. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunanpun disini bisa berjalan dengan baik karena pegawainya memiliki prinsip yang selalu mengacu pada efisiensi dan efektivitas. Hal ini senada 8enga napa yang diucapkan oleh Yogi selaku masyarakat/pemohon. Dapat disimpulkan bahwa pegawai yang memberikan pelayaan di DPMPTSP Kota Bandung memiliki kinerja yang baik, karena dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

#### **4. Partisipatif**

Partisipatif merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Penulis melakukan wawancara dengan Yogi selaku masyarakat/pemohon, beliau

menyatakan bahwa: “Jika melihat dari masyarakat disini, masih kurang antusias untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Mungkin dikarenakan sosialisasinya yang kurang”

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa masih kurangnya partisipatif dari masyarakat Kota Bandung dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena mereka masih menganggap prosesnya lama dan masih banyak yang belum mendapat sosialisasi.

#### 5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Penulis melakukan wawancara dengan Linda Lestary selaku Kepala Seksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Beliau menyatakan bahwa: “Para pegawai disini tidak pernah memandang dari segi apapun. Semua masyarakat diberikan pelayanan yang sama oleh para pegawai disini.”

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa, pelayanan di DPMPTSP Kota Bandung berjalan sesuai dengan harapan. Dikarenakan para pegawai tidak pernah membedakan semua masyarakatnya. Dari beberapa aspek yang ada di output, hampir semuanya berjalan dengan baik. Akan tetapi terdapat masalah pada aspek partisipatif dari masyarakat, dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat masih sedikit yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### 3.2. Faktor Penghambat dalam Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Pemberian pelayanan publik dari instansi pemerintah sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Namun, kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan pada hasil dan pembahasan sistem pelayanan izin mendirikan bangunan dimana masih terdapat kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas khususnya pada pengurusan izin mendirikan bangunan, antara lain sebagai berikut:

#### 1. Kesadaran masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksud adalah kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi persyaratan-persyaratan Izin Mendirikan Bangunan dan ketepatan waktu dalam membayar retribusi yang telah ditetapkan

#### 2. Penerbitan surat rekomendasi dari tim teknis

Surat rekomendasi ini merupakan salah satu persyaratan dari pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan. Surat rekomendasi disini yang dimaksud disini yaitu surat kelayakan bangunan dari tim teknis, yang termasuk dalam tim teknis disini yaitu Dinas PUPR dan Dinas Lingkungan hidup dimana dinas ini yang memberikan rekomendasi terhadap bangunan, apakah bangunan ini layak diberikan izin atau tidak dengan dilakukan survei lapangan dari tim teknis terhadap bangunan tersebut

### 3.3. Upaya dalam Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk mengatasi masalah dari kesadaran masyarakat yaitu melakukan sosialisasi tentang pentingnya izin mendirikan bangunan, sosialisasi terkait izin mendirikan bangunan, sosialisasi tentang pentingnya retribusi terkait izin mendirikan bangunan ke setiap kecamatan di Kota Bandung yang dilakukan di kantor kecamatan dan dihadiri oleh Camat, Lurah, dan masyarakat setempat, dan juga untuk kendala gambar dari pemohon yang tidak sesuai dengan standar skala gambar yang telah

ditetapkan pada pengurusan izin mendirikan bangunan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memfasilitas dengan menunjuk orang-orang tertentu yang handal dalam menggambar bangunan dan ditempatkan di dinas tersebut untuk bisa menggambarkan bangunan dari masyarakat yang kesulitan dalam melengkapi persyaratan terkait skala gambar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan terkait fasilitas ini dikenakan biaya.

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

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan hasil temuan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Bandung Jawa Barat bahwa *Input* pelayanan memberikan pengaruh berupa standar pembiayaan, sarana dan prasarana, dan kompetensi aparat. Kondisi tersebut berbeda dengan penelitian lain yang telah dilakukan dimana sistem pelayanan juga ditentukan oleh *input*.

Selain itu sistem pelayanan juga dipengaruhi oleh proses pelayanan. Proses pelayanan yang diinginkan oleh pengguna yaitu baik dan lancar. Proses pelayanan ditentukan oleh pelayanan terhadap masyarakat dengan aspek memiliki standar pelayanan yang jelas, kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan dan adanya jaminan kepastian waktu. Kemudian sistem pelayanan juga ditentukan oleh *output* sistem. *output* sistem yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak. penelitian ini berbeda dengan penelitian (Rahman et al., 2019) yang mengulas terkait dengan kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini terkait dengan sistem keseluruhan hal ini sama dengan penelitian (Suparman, 2017). Penelitian (Fatma & Kamaruddin, 2019) hanya menganalisis ke sumber daya aparatur sedangkan penelitian ini secara proses menyeluruh.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Peneliti menemukan bahwa secara keseluruhan sistem dipengaruhi oleh *input*, *proses*, dan *output*. Ketiga dimensi tersebut memberikan pengaruh dalam sistem dengan besaran masing-masing sehingga menjadi sebuah temuan menarik bahwa terdapat hubungan dari ketiga dimensi tersebut.

## **IV. KESIMPULAN**

Sistem pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Masih kurangnya kesadaran dari masyarakat Kabupaten Banggai akan prosedur dan persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan dan keterlambatan penerbitan izin mendirikan bangunan yang disebabkan oleh surat rekomendasi kelayakan bangunan dari tim teknis yang tidak ada kejelasan waktu. Oleh karna masih terdapat kendala terkait sistem pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung maka pemerintah hendaknya memberikan sosialisasi kepada masyarakat, pemerintah hendaknya membuat website terkait izin mendirikan bangunan agar jika ada masyarakat yang masih kurang paham bisa melihatnya langsung melalui internet dan pemerintah hendaknya berkoordinasi dengan tim teknis dan juga dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait ketepatan waktu dari penerbitan surat rekomendasi kelayakan bangunan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian memiliki keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti dalam menganalisis data terutama dimensi sistem *input*, *proses* dan *output*.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang dilakukan sehingga perlu dilakukan penelitian selanjutnya terkait dengan hubungan *input*, *proses* dan *output* suatu sistem pelayanan publik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada DPMPTSP beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fatma, M., & Kamaruddin. (2019). Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 1–23.
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. . E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i2.21405>
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41–56. <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/274/223>
- Waspodo, B., Fajar, A. N., Prayitno, N. H., Islam, U., Syarif, N., Jakarta, H., & Selatan, J. (2019). Sistem Informasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Peruntukan Penggunaan Tanah Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(2), 1–19.
- Yonanda, I., Makmur, M., & Adiono, R. (2018). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 70–78.