

# EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU

Robby Wira Pratama

NPP. 30.0430

Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [robbywira06@gmail.com](mailto:robbywira06@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: H. Ismunarta, S.Sos, M.Si.

## ABSTRACT

**Problem Statement:** A building permit is a permit for people who own buildings so as to obtain legal certainty in building ownership rights. The city of Bengkulu is currently in the development phase which is an opportunity for the One Stop Service Investment Service to provide building permit services. Licensing services are still found to be slow due to various obstacles, one of which is the length of time for recommendation letters to come out as well as service facilities and infrastructure that still cannot be said to be optimal, such as the number of laptops and computers, there are only 3 that function properly, and efforts will continue to be fulfilled.

**Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the Building Permit (IMB) service at the Bengkulu City Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP). **Method:** The method used by researchers in this study is a qualitative descriptive research method with an inductive approach. Qualitative research is research that describes the actual situation at the time the research was carried out by collecting data and then interpreting it into analysis and formulation of the problem. **Results:** The results of this study concluded that the effectiveness of building permit services at the (DPMPTSP) is quite good according to procedures, but there are still officers who are still lacking in applying existing tools and lack of access to the community in obtaining permits online and coupled with the lack of public knowledge regarding the flow and procedures for registering building permits. With that, the Investment and One-Stop Services Office continues to strive to improve the quality of existing employees in order to provide excellent service to the community. **Conclusion:** The effectiveness of the Building Permit Service in the city Bengkulu is quite good and effective and has been carried out properly where it is known from the permit letter issued by the of the City of Bengkulu which is in accordance with the intended achievements. Next is the behavior of employees who have shown an attitude of integrity in providing services to the community where employees have behaved honestly in the building permit retribution process and are responsible for the SOPs that have been given to each employee. Likewise with the adaptation carried out by employees where employees are able to adapt to the work environment well by showing mutual respect and respect for one another, and being polite and neatly dressed so that people are comfortable in dealing with permits and employees are able to deal with various characteristics. the people who manage the management of building permits at the Investment and One-Stop Services Office of Bengkulu City.

**Keywords:** Effectiveness , Building Permit

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Izin mendirikan bangunan merupakan suatu perizinan bagi masyarakat yang memiliki bangunan sehingga memperoleh kepastian hukum dalam hak kepemilikan bangunan. Kota Bengkulu saat ini sedang dalam fase pembangunan yang menjadi kesempatan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan . Masih ditemukannya layanan perizinan yang lambat dikarenakan berbagai kendala salah satunya adalah lamanya surat rekomendasi keluar serta sarana dan prasarana pelayanan yang masih belum bisa dikatakan optimal seperti jumlah laptop dan komputer hanya ada 3 yang berfungsi dengan baik, dan hal itu akan terus dipayakan terpenuhi. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu . **Metode :** Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data lalu menafsirkannya ke dalam analisis dan perumusan terhadap masalah. **Hasil:** Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah cukup baik sesuai prosedur tetapi masih ada keahlian petugas yang masih kurang dalam mengaplikasikan alat bantu yang ada dan kurangnya akses pada masyarakat dalam pengurusan izin secara online serta ditambah dengan minimnya pengetahuan masyarakat terkait alur dan prosedur pendaftaran izin mendirikan bangunan. Dengan itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berupaya meningkatkan Kualitas pegawai yang ada guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. **Kesimpulan :** Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu sudah cukup baik dan efektif sudah terlaksana dengan baik dimana hal itu diketahui dari surat perizinan yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu yang sudah sesuai capaian yang dituju. Selanjutnya adalah perilaku pegawai yang sudah menunjukkan sikap yang berintegritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai sudah berperilaku jujur dalam proses retribusi izin mendirikan bangunan dan bertanggung jawab pada SOP yang telah diberikan pada masing-masing pegawai. Begitu juga dengan adaptasi yang dilakukan oleh pegawai dimana para pegawai mampu beradaptasi dilingkungan kerja dengan baik dengan menunjukkan sikap saling menghargai dan menghormati satu sama lain, dan bersikap sopan santu serta berpenampilan yang rapi sehingga masyarakat nyaman dalam mengurus perizinan dan pegawai mampu menghadapi bermacam-macam sifat masyarakat yang mengurus pengurusan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Izin Mendirikan Bangunan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik ialah pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. prosedur dan lama pelayanan.

Pelayanan publik amat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal.

Pelayanan publik dalam bidang administrasi di Indonesia merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah, karena pemerintah sebagai penyelenggara negara. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah bagian dari upaya pencapaian tujuan pelayanan publik secara efektif.

Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti penting sebagai salah satu identitas dari mendirikan bangunan yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok. Sedangkan sebuah pelayanan diperlukan efektivitas karena menjadi dasar bagi pemerintah untuk menjadikan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran dan tepat waktu, Efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sehingga sesuai dengan yang diharapkan, Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat di katakan efektif.

Berkaitan dengan efektivitas pelayanan, Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2003: 25-26), menulis bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan, yaitu : “1) Efektivitas Individu, hal ini didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya pekerja atau anggota dari organisasi; 2) Efektivitas kelompok, yaitu adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya; 3) Efektivitas Organisasi, yaitu terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi akan mampu memperoleh hasil yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil tiap- tiap bagiannya.”

## 1.2. Efektivitas

Efektivitas pada umumnya diambil dari kata “*efek*” dan istilah ini diterapkan sehubungan dengan sebab akibat. Menurut Mulyadi dkk (2015 : 86). Mengatakan bahwa “Efektivitas berkaitan tentang hubungan antara tujuan dengan progres. Semakin banyak kontribusi progres dalam pemenuhan pencapaian suatu tujuan, maka akan semakin besar peluang efektifnya program, organisasi atau kegiatan tersebut”.

Menurut Agung Kurniawan (2005 : 109) “Efektivitas ialah kesanggupan menjalankan tugas, atau fungsi (misi atau operasi kegiatan program) dari cakupan organisasi atau sejenisnya sehingga tidak ditemukan berbagai ketegangan atau tekanan dalam pelaksanaannya.”

Efektivitas menurut Duncan dalam Machfiroh (2015:181) menjelaskan mengenai ukuran efektivitas, antara lain :

### 1. Pencapaian tujuan

Pencapaian merupakan segala cara atau upaya yang mesti dipandang sebagai suatu proses. Dengan begitu supaya ada suatu imbalan dalam pencapaian akhir dibutuhkan pentahapan (baik dalam periodisasi ataupun dalam bagian- bagiannya). Pencapaian tersebut berisikan beberapa faktor seperti sasaran yang kongkrit dan kurang waktu tertentu

### 2. Integritas

Integritas adalah suatu konsep yang menunjuk konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip. Dalam etika, integritas diartikan sebagai kejujuran dan kebenaran dari tindakan seseorang.

### 3. Adaptasi

Adaptasi secara umum yaitu kemampuan dalam organisasi untuk membiasakan diri menyesuaikan dengan keadaan di lingkungan sekitarnya.

### 1.2.1 Izin mendirikan bangunan

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Adapun pengertian izin ialah bentuk pelaksanaan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan juga berupa surat rekomendasi atau sertifikasi untuk melakukan usaha harus memiliki agar yang bersangkutan dapat melaksanakan kegiatan.

Fungsi bangunan sebagai tempat segala aktivitas manusia, mulai dari aktivitas perekonomian, kebudayaan, sosial, dan pendidikan terkait dengan fungsi pemerintah daerah sebagai “*agent of development, agent of change, agent of regulation*”. Dalam fungsinya tersebut, pemerintah daerah berkepentingan terhadap izin-izin bangunan. Perizinan bangunan diberlakukan agar tidak terjadi kekacau-balauan dalam penataan ruang kota, dan merupakan bentuk pengendalian pembangunan ruang kota. Tentang perlunya izin bangunan, ini akan terlihat ketika kita melihat kota-kota besar.

Fungsi dan tujuan dari pemberian izin mendirikan bangunan menurut Adrian Sutedi (2010:200) adalah:

Fungsi dari izin mendirikan bangunan yaitu:

1. Fungsi izin mendirikan bangunan (IMB) dapat dilihat dari beberapa segi yaitu:

- a) Segi Teknis Perkotaan Pemberian IMB sangat penting artinya bagi pemerintah daerah guna mengatur, menetapkan dan merencanakan pembangunan perumahan di wilayahnya sesuai dengan potensial dan prioritas kota yang dituangkan dalam Master Plan kota. Oleh

karena itu, untuk mendapatkan pola pembangunan kota yang terencana dan terkontrol, pelaksanaan pelaksanaan di atas wilayah suatu kota diwajibkan memiliki IMB dan penggunaannya sesuai dengan yang disetujui Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota. Dengan adanya pengaturan pembangunan perumahan melalui izin ini, pemerintah daerah dapat merencanakan pelaksanaan pembangunan berbagai sarana serta unsur kota dengan berbagai instansi yang berkepentingan. Hal ini menjadi sangat penting artinya agar wajah perkotaan dapat ditata dengan rapi serta menjamin keterpaduan pelaksanaan pekerjaan pembangunan perkotaan.

- b) Segi Kepastian Hukum IMB penting artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. Mendirikan bangunan dapat dijadikan titik tolak dalam pengaturan perumahan selanjutnya. Bagi masyarakat pentingnya IMB ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum terhadap hak bangunan yang dilakukan, sehingga tidak ada gangguan yang merugikan pihak lain dan akan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketenteraman dalam pelaksanaan usaha atau pekerjaan. Selain itu IMB bagi pemiliknya dapat berfungsi sebagai berikut: 1) Bukti milik bangunan yang sah 2) Kekuatan hukum terhadap tuntutan ganti rugi dalam hal berikut : a) Terjadinya hak milik untuk keperluan pembangunan yang bersifat untuk kepentingan umum. b) Bentuk-bentuk kerugian yang diderita pemilik bangunan lainnya yang berasal dari kebijaksanaan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. c) Segi pendapatan daerah, dalam hal ini melalui IMB dapat dipungut retribusi. Retribusi ini ditetapkan berdasarkan persentase dari taksiran biaya bangunan yang dibedakan menurut fungsi bangunan tersebut. Retribusi ini dibebankan kepada setiap orang atau badan hukum yang namanya tertera dalam surat izin mendirikan bangunan.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Perbedaan pada penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Harsono, B. (2019) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan atas dasar pertimbangan bahwa penelitian ini hanya menggambarkan proses atau keadaan yang ada pada saat ini atau masa sekarang serta masalah-masalah aktual yang berhubungan dengan variable yang ada di dalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Perbedaan dengan penelitian terdahulu Montgomery Warbal (2021) yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon* dengan menggunakan teknik penlitisan non probability sampling dan jumlah sampel yang digunakan juga berbeda, Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses pelayanan ditemukan adanya faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon, sehingga menghambat efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Namun dari beberapa faktor yang ada dapat ditarik kesimpulan terdapat dua faktor yang paling dominan yaitu; Faktor aturan, faktor kesadaran dalam izin mendirikan bangunan.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana fokus yang penulis gunakan untuk mengkaji Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu pada Tujuan yang diharapkan DPMPTSP adalah terciptanya perizinan yang prima dimana semua masyarakat ingin mengurus perizinan mendirikan bangunan di Kota Bengkulu. Dengan mengurus IMB maka masyarakat akan mendapatkan legalitas hukum terhadap bangunannya dengan mengikuti prosedur pembuatan IMB serta melengkapi semua persyaratan yang diminta. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam hal ini berkaitan dengan efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Bengkulu, juga menemukan inovasi-inovasi baru yang belum ada sebelumnya yang dilakukan dengan mengevaluasi kinerja efektivitas pada DPMPTSP, yang menjadi acuan untuk peningkatan pelayanan dan efektivitas dalam izin mendirikan bangunan di kota Bengkulu.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung serta faktor penghambat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu, yang bertujuan untuk memilah apa saja yang akan terus dilakukan dan tidak harus dilakukan demi kemajuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu

## **II. METODE**

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data lalu menafsirkannya ke dalam analisis dan perumusan terhadap masalah. Penelitian kualitatif dijelaskan oleh Neuman (2006:13) yaitu:

*Qualitative research develops theory during the data collection process this more inductive method means that theory is built from data or grounded in data. Many research use grounded theory. It makes qualitative research flexible and lets data and theory interact. Qualitative researchers remain open to the unexpected, are willing to change the direction or focus of a research project, and may abandon their original research question in the middle of a project.*

Metode penelitian mempunyai rangkaian cara atau kegiatan pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologis, pertanyaan dan isu-isu yang dihadapi. Rancangan ini menggambarkan prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data dan dengan cara bagaimana data tersebut dihimpun dan diolah. Tujuannya adalah melalui penggunaan metode penelitian yang tepat, dirancang kegiatan yang dapat memberikan jawaban yang teliti terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu melalui wawancara terstruktur terhadap beberapa informan yaitu unsur pimpinan beserta para staf sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik serta masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Selain itu juga peneliti melakukan observasi (pengamatan langsung) dengan mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Lebih lanjut, peneliti juga melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan terkait dengan penelitian. Dimana tujuan yang ingin dicapai adalah :

##### **1. Pencapaian Tujuan**

Capaian tujuan merupakan suatu hasil yang diharapkan dari suatu kegiatan yang dilakukan. Capaian ini merupakan hasil dari serangkaian proses yang telah dilalui serta diharapkan sesuai dengan tujuan awal dari suatu kegiatan. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu dilaksanakan agar tercapainya tujuan dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu semua pelayanan di bidang perizinan yang prima.

##### **2. Pelayanan Berjalan Sesuai dengan Tujuan**

Pelayanan pada hakikatnya dilaksanakan dalam suatu rangkaian sederhana dimana bersifat lancar, terbuka, tepat, cepat dan terjangkau bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP. Pelayanan izin mendirikan bangunan dari DPMPTSP Kota Bengkulu dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah diatur. Dari wawancara DPMPTSP mempunyai tujuan agar semua bangunan yang ada di kota Bengkulu bisa 100% memiliki izin mendirikan bangunan. Sementara di kota Bengkulu baru 70% yang memiliki IMB. Dari keseluruhan Bangunan dan Gedung Sebanyak 968 bangunan dan gedung. Terdiri dari 677 sudah memiliki IMB dan 291 belum memiliki IMB. Tujuan yang diharapkan DPMPTSP Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur agar segala hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi dan minim kesalahan dalam pelaksanaannya, berikut Gambar SOP pelaksanaan pelayanan pemberian IMB di Kota Bengkulu, yaitu :



5. Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan  
Integritas merupakan kesesuaian antara perkataan dan perbuatan yang dilaksanakan. Integritas ini merupakan cerminan dari suatu sikap seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Integritas dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu harus dilakukan dari dua sisi yaitu dari segi pegawai dan dari segi masyarakat agar terciptanya pelayanan yang jujur dan prima.
6. Pelayanan yang dilakukan petugas sesuai dengan integritas  
Integritas merupakan kesesuaian antara perkataan dan perbuatan yang dilaksanakan. Integritas ini merupakan cerminan dari suatu sikap seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Integritas dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu harus dilakukan dari dua sisi yaitu dari segi pegawai dan dari segi masyarakat agar terciptanya pelayanan yang jujur dan prima.
7. Perilaku Jujur Petugas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan  
Integritas merupakan kesesuaian antara perkataan dan perbuatan yang dilaksanakan. Integritas ini merupakan cerminan dari suatu sikap seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Integritas dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu harus dilakukan dari dua sisi yaitu dari segi pegawai dan dari segi masyarakat agar terciptanya pelayanan yang jujur dan prima.

NO	Jenis Bangunan	Satuan	Harga Satuan Retribusi (Rp)
1.	Bangunan Gedung	m <sup>2</sup>	8.000,-
2.	Prasarana Bangunan Gedung		
	a. Konstruksi Pembatas/Penahan /pengaman.	m <sup>2</sup>	1.000,-
	b. Konstruksi penanda masuk lokasi	m <sup>2</sup> atau unit standart	8.000,-
	c. Konstruksi Perkerasan		
	d. Konstruksi Penghubung	m <sup>2</sup>	250,-
	e. Konstruksi kolam/reservoir bawah Tanah	m <sup>2</sup> atau unit standart	2.000,-
	f. Konstruksi Menara	m <sup>2</sup>	2.000,-
	g. Konstruksi Monumen	unit dan pertambahannya	1.000,-
	h. Konstruksi Instalasi/gardu	unit dan pertambahannya	1.000,-
	i. Konstruksi reklame/papan nama	m <sup>2</sup>	2.000,-
		unit dan pertambahannya	8.000,-

8. Adaptasi

Adaptasi merupakan suatu proses dalam menyesuaikan diri baik dari orang lain maupun dengan lingkungan. Adaptasi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Bagi Masyarakat Kota Bengkulu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berupaya beradaptasi dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang tidak kaku merupakan salah satu kunci dalam menarik kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Hal tersebut tentu saja dapat mempengaruhi masyarakat apabila pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkesan kaku dan tidak dapat beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan zaman.

9. Petugas Dapat Beradaptasi dengan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan situasi atau keadaan yang sedang dirasakan di sebuah tempat atau pekerjaan. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor dalam mendukung kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Lingkungan kerja di kantor DPMPTSP Kota Bengkulu dibuat agar kondusif dan nyaman mungkin sehingga mampu meningkatkan profesionalitas pegawai.

10. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Sopan Santun dan dapat Melayani berbagai Macam Sifat Masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus Sopan dan Santun. Hal tersebut agar mampu mengambil hati masyarakat dan meningkatkan jumlah kepengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil pengamatan langsung atau observasi kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah hubungan para pegawai sebagai yang memberikan pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan sudah berjalan dengan baik. Hal itu dilihat dari para pegawai selaku pemberi layanan yang melayani dengan sopan dan berpenampilan rapi sehingga membuat masyarakat nyaman dalam mengurus pembuatan surat izin.

Kemudian menjadi cita-cita pemerintah Kota Bengkulu untuk memberikan pelayanan dalam hal perizinan yang cepat dan prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan perizinan yang transparan dan cepat melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu sehingga diharapkan masyarakat sadar dan tertib pentingnya segala hal yang berkaitan dengan perizinan. DPMPTSP hadir guna menjadikan pelayanan masyarakat yang sederhana dari segi prosesnya serta efisiensi dan optimal dalam setiap pelayanan salah satunya pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan suatu legalitas yang diberikan kepada masyarakat guna mendapatkan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi permasalahan atau sengketa saat bangunan berdiri dan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain.

### **3.2. Faktor Penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bengkulu**

Adapun beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Bengkulu antara lain :

1. Kurangnya keahlian petugas dan sarana prasarana yang dimiliki DPMPTSP dalam pelayanan perizinan

Keahlian atau keterampilan dari beberapa petugas masih sangat kurang dalam menjalankan proses pelayanan dilihat dari lambatnya proses dalam menjalankan proses pengurusan izin mendirikan bangunan yang butuh waktu lama untuk petugas menginput data-data yang harus disiapkan untuk pengurusan izin mendirikan bangunan tersebut sehingga membuat masyarakat menunggu lama untuk antre dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dan kurangnya alat bantu sarana prasana yang ada dan hal itu menjadikan pelayanan di DPMPTSP menjadi belum efektif kepada masyarakat.

2. Masih belum mudahnya akses masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan

Prosedur pelaksanaan mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu belum baik dan akses masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan masih belum optimal. Tingkat pemahaman masyarakat dianggap masih rendah dalam memahami berbagai prosedur dan persyaratan dalam mengurus izin mendirikan bangunan. Masyarakat bernama Sandi mengatakan mengenai kendala dalam kepengurusan izin mendirikan bangunan “Saya sendiri sempat balik kerumah satu kali akibat kurang membawa salah satu syarat, karena tidak adanya keterangan persyaratan yang diminta sebagai persyaratan dan belum adanya sosialisasi kepada masyarakat umum”.

3. Kurangnya Inovasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

Inovasi merupakan suatu hal yang dikatakan baru ditemukan atau hal lama yang diperbarui. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu saat ini melakukan pelayanan perizinan mendirikan bangunan secara normal dengan sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas. Belum adanya inovasi baru dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan masih pelayanan sebatas offline dengan adanya batasan dalam pelayanan dan lamanya proses pelayanan dengan datang langsung ke kantor Dinas atau secara online melalui aplikasi SIMBG, dimana ini merupakan masih aplikasi umum dari Kementerian PUPR yang dianggap masih sulit untuk masyarakat mengaksesnya serta masih banyak masyarakat yang gagap teknologi.

### **3.3 Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi Hambatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu tentu saja pasti masih menemui hambatan dalam pelaksanaannya seperti keahlian petugas dalam penggunaan alat bantu ,rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur pengurusan izin mendirikan bangunan hingga kurangnya integritas pegawai dan kurangnya inovasi dari Dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Bengkulu dalam mengatasi hambatan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terkait alur dan persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan. Hal tersebut DPMPTSP terus berupaya melakukan perbaikan dengan melaksanakan berbagai upaya seperti meningkatkan kompetensi untuk para pegawai dalam keterampilan penggunaan alat bantu untuk proses pelayanan kepada masyarakat, selanjutnya sosialisasi kepada masyarakat hingga terus berupaya memberikan pemahaman melalui website . Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu Bapak Irsan Setiawan, SH, MM pada hari selasa, 10 januari 2023 pukul 10.00 wib bertempat diruang kerjanya, menyatakan bahwa :

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu memiliki website aktif dimana kami terus memberikan informasi mengenai tata cara mendaftar berbagai perizinan salah satunya izin mendirikan bangunan serta berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan IMB. Selain dalam memberikan pengetahuan melalui whatsapp kami juga memberikan sosialisasi dan terus memberikan pengumuman melalui media cetak seperti koran dan majalah.

Wawancara tersebut menegaskan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu terus berupaya dalam mensosialisasikan kepada masyarakat terkait tata cara, alur hingga persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.

Selanjutnya DPMPTSP dalam upaya kurangnya inovasi dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas hanya sebatas pelayanan biasa yang banyak dilakukan oleh kantor Dinas lainnya, masih belum adanya inovasi khusus yang diterapkan dalam proses pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Mengatasi berbagai hambatan tersebut Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berupaya melakukan pengawasan dan evaluasi dalam setiap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Serta rutin melaksanakan pertemuan guna menciptakan ide yang mampu memberikan inovasi yang dapat diterapkan terhadap pelayanan perizinan mendirikan bangunan di Kota Bengkulu.

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

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini fokus terhadap mendeskripsikan dan menganalisis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Bengkulu terhadap Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu. Penelitian ini juga merumuskan bagaimana efektifnya suatu pelayanan dengan memperhatikan faktor yang menghambat dan mempengaruhi dalam Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu. Strategi yang sudah dirumuskan tersebut kemudian dilakukan analisis agar mendapatkan strategi mana yang paling diprioritaskan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu untuk digunakan sebagai strategi prioritas dalam Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu.

Adanya strategi baru yang diprioritaskan tersebut diharapkan kedepannya Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu dapat menjadi lebih baik serta menimbulkan banyak dampak positif diberbagai kalangan termasuk bagi masyarakat Kota Bengkulu.

#### IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dijabarkan mengenai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu tentang izin mendirikan bangunan di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Pelayanan Berjalan Sesuai dengan Tujuan
3. Kemudahan Akses Masyarakat dalam Melakukan Permohonan Pelayanan
4. Integritas
5. Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan
6. Pelayanan yang dilakukan petugas sesuai dengan integritas
7. Perilaku Jujur Petugas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
8. Adaptasi
9. Petugas Dapat Beradaptasi dengan Lingkungan Kerja
10. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Sopan Santun dan dapat Melayani berbagai Macam Sifat Masyarakat

Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dapat dilihat dari 2 indikator yang belum baik yaitu kurangnya keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu juga sarana prasana yang kurang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan ditambah dengan masih sulitnya akses masyarakat dalam mengurus perizinan secara online yang disebabkan oleh masih kurang efektifnya sistem aplikasi SIMBG dan rendahnya pemahaman masyarakat yang gagap teknologi dalam pengurusan izin secara online.

Berikut saran penulis sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Bengkulu khususnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelaksanaan program Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sehingga dapat efektif dalam pelayanan yang diberikan, yaitu :

1. Pemerintah diharapkan memperbanyak lagi pengetahuan dan pelatihan bagi pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.
2. Pembuatan program yang inovatif berdasarkan berbagai potensi yang dimiliki dari DPMPSTSP baik sumber daya manusia yang berkualitas maupun fasilitas yang lengkap

3. Pemerintah diharapkan mampu meningkatkan anggaran untuk pengadaan, pemeliharaan, dan perbaikan fasilitas penunjang program Pelayanan izin mendirikan bangunan , serta untuk menambah motivasi pegawai yang menjadi penggerak / motivasi program pelayanan izin mendirikan bangunan.
4. Pemerintah diharapkan mampu memberikan pelatihan pengembangan diri pegawai dan meningkatkan kemampuannya sehingga menjadikan DPMPTSP memiliki sumber daya yang berkualitas dan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu diharapkan lebih mensosialisasikan lagi program, tata cara , alur dan sebagainya yang berkaitan dengan pengurusan izin mendirikan bangunan ataupun pengurusan yang lainnya sehingga masyarakat bisa lebih tau dan bisa merasakan pelayanan yang baik dari pemerintah kota Bengkulu khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini terbatas waktu dan biaya peneliti, sehingga hanya dapat dilakukan pada satu kota saja untuk diteliti yaitu Kota Bengkulu.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari bahwa penelitian ini terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menyarankan dilakukannya penelitian lanjutan terkait permasalahan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu dengan penelitian ini sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam terutama pada permasalahan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu.

## **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini yaitu Bapak dan Ibu selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang telah membimbing penulis.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### a. Sumber Buku

Mulyadi dkk. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Gibson, Ivancevich, Donnely.(1997). *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Stuktur Proses*, Jakarta: Erlangga.

Neuman, W. (2016). *Social Research Methods Qualitative dan Quantitative Approach 6th*. Boston: Allyn dan Bacon.

### b. Jurnal

Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).

Montgomery Warbal (2021) *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon*

