

**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI PERIZINAN ELEKTRONIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Junisa Fitri
NPP. 29.0216

*Asdaf Kabupaten Padang Pariaman
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email : junisaf23@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *there are still complaints from the public regarding the slow service delivery and the length of recommendations from the technical team and the lack of public awareness regarding permit processing. Purpose:* *The purpose of this study was to determine and describe the service quality of Building Permits through the application of an electronic licensing information system. Methods:* *This research is a qualitative descriptive study. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. The stages of data analysis used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. In this study, data in the form of primary and secondary data are needed which are obtained from the official office and field observations. Results:* *The findings obtained by the researcher are from 5 dimensions and 15 indicators, there are only 3 indicators that have not been implemented optimally. This is contained in the Reliability dimension on the skill and accuracy indicator of employees, in the Responsiveness dimension on the speed indicator and Assurance on the on-time guarantee indicator. Conclusion:* *The quality of service for building permits through the application of the Electronic Licensing Information System at the Integrated Services and Industry Investment Office of Padang Pariaman Regency has been maximized and implemented well, this is due to the results of the efforts that have been made by the Integrated Services Investment Office and Industry in improving services by create service innovations, conduct socialization and provide training for employees. Keywords:* *Electronic Licensing Information System Application, Service Quality, Building Permit Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): masih adanya pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan yang lambat dan lamanya rekomendasi dari tim teknis dan masih kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pengurusan izin. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui aplikasi sistem informasi perizinan elektronik. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun tahapan analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini dibutuhkan data berupa data primer dan sekunder yang diperoleh dari kantor dinas dan observasi lapangan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti yaitu dari 5 dimensi dan 15 indikator, hanya ada 3 indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini terdapat pada dimensi *Reliability* pada indikator keahlian dan kecermatan pegawai, pada dimensi

Responsiveness pada indikator kecepatan dan *Assurance* pada indikator jaminan tepat waktu. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah maksimal dan dilaksanakan dengan baik, hal ini dikarenakan hasil upaya yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dalam meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi pelayanan, melakukan sosialisasi dan memberikan pelatihan bagi pegawai.

Kata Kunci : Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi hal utama yang harus diselenggarakan pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa “Negara berkewajiban melayani masyarakat dalam memenuhi hak serta kebutuhannya dalam kerangka pelayanan publik”. Pelaksanaannya menitikberatkan pada kebijakan atas kepastian hukum dalam ikatan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif adalah penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan, yang disatukan dalam suatu penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini berarti bahwa daerah baik provinsi, kabupaten maupun kota memiliki hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan perundang-undangan dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman telah melimpahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Padang Pariaman. Adapun tugas pokoknya yaitu membantu Bupati menyelenggarakan urusan pemerintah pada bidang penanaman modal, pelayanan terpadu dan perindustrian serta tugas pembantuan.

Globalisasi telah menyebabkan banyak negara mengadopsi model-model baru pelayanan publik, termasuk Indonesia yang berusaha mereformasi diri dalam memberikan pelayanan. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menciptakan masyarakat yang cerdas (*smart society*). Hal ini membawa perubahan mendasar terhadap persepsi publik tentang pelayanan, Menurut Lo (2014:23) menyebutkan bahwa “*smart society* menyadari kondisi hidup dan kesejahteraan masa depan sehingga mereka cenderung merespons pelaksanaan pelayanan publik.” sehingga peran masyarakat tidak hanya menjadi penerima, akan tetapi juga sebagai penilai pelaksanaan pelayanan publik yang seringkali menuntut pelayanan yang lebih memuaskan. Dorongan ini membuat pemerintah terus menciptakan strategi pintar yang tepat dalam menyelesaikan persoalan pelayanan.

Sistem pelayanan secara online juga didorong dengan terjadinya Pandemi Covid-19 yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan situs (news.detik.com, 2020) yang peneliti akses pada 26 Oktober 2021 menyebutkan bahwa Indonesia mengkonfirmasi kasus Covid-19 pada 2 Maret 2020. Tidak hanya masyarakat yang harus beradaptasi akan perubahan ini, akan tetapi juga penyelenggara pelayanan publik. Responsivitas penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang maksimal menjadi suatu tantangan yang harus dijawab.

Sehingga peningkatan standar pelayanan publik harus dilakukan demi upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan dan pencegahan penyebaran Covid-19.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Keadaan pelayanan publik saat ini dibatasi dari segi kuantitas maupun kualitas. Berdasarkan situs <https://www.medcom.id/nasional/daerah/ZkeYLykpengaduanmasyarakatk> ombudsman- sumbar-meningkat-drastis yang peneliti akses pada tanggal 9 September 2021 menyebutkan bahwa pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaporkan kepada Ombudsman Sumatera Barat meningkat dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar 447 laporan. Selain itu, dikutip dari situs spbe.go.id yang peneliti akses pada 20 September 2021 menyebutkan hasil penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional tahun 2020 memperoleh skor 2,26 dari skala 5 (lima) dengan peringkat Cukup dan pada tahun 2019 menunjukkan bahwa Sumatera Barat mendapatkan nilai indeks SPBE sebesar 3,10 dengan predikat baik, akan tetapi Kabupaten Padang Pariaman mendapatkan predikat kurang dengan indeks SPBE sebesar 1,41. Selain itu masih adanya daerah yang blankspot atau tidak terjangkau jaringan internet di Kab.Padang Pariaman. Hal ini menunjukkan tingkat kematangan (maturity level) dari pelaksanaan SPBE nasional khususnya di Kabupaten Padang Pariaman belum maksimal. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan masih rendah. Berdasarkan situs <https://www.topsatu.com/dari-65-tambak-udang-baru-8-yang-punya-izin-di-padangpariaman/> yang peneliti akses pada 25 Oktober 2021 menyebutkan bahwa “Hanya ada 8 dari 65 tambak udang yang memiliki Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Padang Pariaman.” Hal ini harus segera diatasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menarik minat masyarakat dalam mengurus dokumen perizinan. Pelayanan yang masih membutuhkan waktu yang lama, ribet dan birokrasi yang terlalu panjang menjadi masalah utama kualitas pelayanan. Berdasarkan hal diatas menarik minat peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.

1.3. Penelitian Terdahulu

Pengkajian ilmu berkembang dari waktu ke waktu. Penggunaan hasil penelitian sebelumnya merupakan upaya peneliti dalam menambah sumber referensi yang berkaitan mengenai isu yang diteliti dan menjadi dasar penyusunan penelitian ini. Penelitian pertama yaitu oleh Alfiansyah et al., (2021) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas PTSP kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat mengenai aspek optimasi tujuan yang akan dicapai Dinas PTSP Kota Makassar telah memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempermudah bentuk pengurusan sehingga terlayani dengan baik, aspek interaksi antara organisasi dengan lingkungan sekitar terkait efektivitas pelayanan pemberian IMB oleh Dinas PTSP kota Makassar memiliki beberapa metode seperti, melakukan penyadaran, pengkapasitasan, serta pendayaan, dan aspek peran perilaku individu. Penelitian (Kurniawan & Prabawati, 2021) dengan judul Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan SSW pada kriteria evaluasi efektivitas SSW dikatakan efektif, selanjutnya di dalam efisiensi SSW sangat efisien dalam pelayanan publik. Di kriteria kecukupan SSW dikatakan belum menjangkau semua pelayanan perizinan, selanjutnya diperataan masih terdapat perbedaan di dalam pelayanan perizinan dan dalam layanan yang diberikan kepada pengguna. Kemudian pada kriteria responsivitas sistem SSW sangat direspon baik bagi pengguna layanan dan di kriteria ketepatan

terdapat kendala di mana terdapat pengguna yang belum paham mengakses SSW. Berikutnya penelitian oleh (Rahman et al., 2019) dengan judul Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum optimal. Karena masih terdapat faktor diskriminasi dalam pelayanan, kurangnya transparansi dalam hal biaya, kurangnya sosialisasi terkait perizinan, lamanya rekomendasi tim teknis yang tidak sesuai dengan ketentuan SOP selama 14 hari dikarenakan terdapat kurangnya SDM.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun persamaan yang terdapat pada penelitian oleh Alfiansyah et al., (2021) adalah mengkaji tentang IMB dengan metode penelitian kualitatif dan memiliki perbedaan pada Teori penelitian yang dipakai. Penelitian (Kurniawan & Yazid, 2021) memiliki persamaan mengkaji tentang penilaian pelayanan berbasis sistem informasi dengan metode penelitian kualitatif dan adapun perbedaannya terdapat pada teori penelitian ini memakai teori evaluasi dan lokus penelitian yang berbeda. Berikutnya penelitian oleh (Rahman et al., 2019) memiliki persamaan pada teori dan metode penelitian yang dipakai, dan adapun perbedaannya terdapat pada fokus penelitian, penelitian ini memiliki fokus penelitian mengenai pelayanan Izin Mendirikan bangunan secara langsung tanpa menggunakan aplikasi dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan.

1.5. Tujuan

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan Induktif. Adapun alat analisis yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman et al., (1988). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan Dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive, dimana penetapan informan telah dibuat berdasarkan tujuan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun informan penelitian ini berjumlah 11 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian, Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Data dan Informasi ,2 Petugas Pelayanan Perizinan dan 5 Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman et. al (1988). Parasuraman et. al (1988) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Parasuraman et al., (1988:30) menyebutkan bahwa :

Servqual is a concise multiple-item scale with good reliability and validity that retailers can use to better understand the service expectation and perceptions of consumer and, as a result, improve service.

Berdasarkan hal diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan gabungan dari beberapa item yang dapat mengukur kehandalan dan validitas kemampuan penyedia layanan dalam

memahami harapan dan persepsi masyarakat dan menghasilkan peningkatan kualitas layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi kepada kepuasan, memahami persepsi dan harapan masyarakat akan kebutuhan pelayanan. Adapun penjelasan mengenai lima dimensi yang dapat menilai kualitas pelayanan, sebagai berikut :

3.1. Tangible

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat diukur dengan adanya bukti nyata yang ditunjukkan dalam pelaksanaannya. Dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu penampilan petugas, penggunaan alat bantu, kemudahan proses pelayanan dan kedisiplinan petugas. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

3.1.1. Penampilan petugas

Penampilan para pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman memakai seragam yang sama dan rapi. Berdasarkan hasil wawancara bersama Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman pada tanggal 6 Januari 2022 menyebutkan bahwa “Pemakaian seragam dinas telah berpedoman dengan Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 20 tahun 2021 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman”. Penjelasan mengenai pengaturan pemakaian seragam atau pakaian dinas bagi pegawai negeri sipil terdapat pada Bab II yang menyebutkan bahwa :

1. Pemakaian seragam pada hari Senin dan Selasa adalah PDH warna Khaki.
2. PDH kemeja putih dan celana/rok hitam pada hari Rabu.
3. PDH batik/tenun/lurik atau pakaian khas daerah pada hari Kamis.
4. PDH baju model koko warna putih, celana warna gelap/baju kurung warna putih berbordir pada hari Jumat.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu petugas pelayanan perizinan pada tanggal 6 Januari 2022 yang menyebutkan bahwa “Pada hari Senin Selasa memakai PDH kuning Khaki, Rabu memakai baju hitam putih, Kamis memakai batik dan pada hari Jumat memakai baju muslim atau baju koko”. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan 5 (lima) Informan masyarakat pada tanggal 7 Januari 2022 menyebutkan bahwa “Penampilan para petugas pelayanan sudah rapi dan enak dipandang”. Selain itu, kegiatan observasi yang telah peneliti lakukan selama penelitian juga menunjukkan kesesuaian dengan peraturan yang ada. Sehingga, penampilan para petugas sudah rapi dan memiliki tampilan yang enak dipandang.

3.1.2. Penggunaan Alat Bantu

Penggunaan alat bantu dalam pemakaian aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik adalah komputer, jaringan internet dan Handphone. Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu petugas pelayanan menyebutkan bahwa “Penggunaan alat bantu yang kami gunakan yaitu 8 komputer, 2 laptop, 2 *notebook* dan aplikasi ini juga didukung penggunaannya melalui *handphone* masing masing pegawai”. Berdasarkan hasil wawancara menunjukan bahwa penggunaan alat bantu sudah dapat mendukung pelaksanaan pelayanan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukan bahwa asset dalam keadaan baik dan layak pakai. Sehingga berdasarkan hal ini menunjukan bahwa penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sudah baik.

3.1.3. Kemudahan Proses Pelayanan

Persepsi pelayanan perizinan yang ribet dan panjang masih tertanam pada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan masyarakat menyebutkan bahwa mereka tidak ingin membuat Izin Mendirikan Bangunan karena proses pengurusan sangatlah panjang dan lama. Selain itu banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui dokumen persyaratan dan penggunaan

Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan juga menjadi salah satu faktor terkendalanya pelayanan. Masyarakat cenderung mendirikan bangunan terlebih dahulu sebelum mendapatkan izin, sehingga penerbitan rekomendasi dan pertimbangan teknis menjadi terkendala.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman menyebutkan bahwa “Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik memang sangat mudah, sehingga dapat digunakan oleh para pegawai dan masyarakat melalui perangkat masing-masing.” Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik dapat dijalankan dengan mudah, baik bagi masyarakat maupun para petugas pelayanan disebabkan oleh menu pada aplikasi yang simpel dan tahapan pengisian data yang jelas. Hal ini sesuai dengan laporan terhadap evaluasi layanan pengaduan menyebutkan bahwa “Dari pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat mayoritas pelaku usaha merasa puas” Berdasarkan hal ini, menunjukkan bahwa kemudahan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik ini sudah baik. Kemajuan perkembangan teknologi bergerak sangat cepat, maka kemampuan masyarakat dan para petugas pelayanan dalam menyikapi situasi ini juga harus terus ditingkatkan.

Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik membuat pengurusan dokumen perizinan lebih sederhana karena adanya penyediaan data dan informasi sehingga pengurusan dokumen Izin mendirikan Bangunan lebih terintegrasi dan lebih efisien. Kantor Dinas juga menyediakan keterangan dan informasi dalam bentuk spanduk mengenai alur yang harus dilakukan oleh pemohon, dan alur mekanisme layanan penanganan pengaduan jika ada keluhan dan saran ataupun masukan dari pemohon mengenai pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pemohon paham dan melihat alur tersebut. Masih ada pemohon yang bertanya langsung kepada petugas. Berdasarkan hal ini memberikan kemudahan kepada setiap pemohon atau masyarakat dan juga para petugas pelayanan dalam menjalankan proses pelayanan dengan baik dan efisien. Selain itu ada fasilitas lain yang meningkatkan kenyamanan masyarakat seperti AC, fotokopi dan scan, area bermain anak, ruangan layanan dan kotak pengaduan, kursi roda, layanan mandiri dan toilet. Berdasarkan hal ini kemudahan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah baik.

3.1.4. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan dapat diukur dengan kepatuhan dan ketaatan petugas terhadap aturan dan etika pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang melanggar kode etik dan aturan yang ada. Adapun pegawai dan petugas yang mendapatkan surat teguran yaitu petugas kebersihan, sopir dan beberapa petugas pelayanan. Berdasarkan laporan evaluasi penataan sistem manajemen sumber daya manusia Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman menyebutkan bahwa “Pegawai yang tidak masuk kantor dan memanfaatkan situasi disaat covid-19, dibuat surat teguran”. Berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum disiplin.

Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman mempunyai kode etik dan perilaku pelayanan yang terdapat pada Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 32 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Perilaku Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Dan dalam menjaga kedisiplinan para pegawai dilakukan dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment*. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman menyebutkan bahwa “Penerapan *reward* dan *punishment*

ini bertujuan untuk membangun semangat dan kedisiplinan para pegawai dan meningkatkan jiwa kompetitif dan daya saing antar pegawai”. Penerapan *reward* pada pegawai terbaik ditetapkan oleh tim pemilihan pegawai terbaik yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Nomor 28 Tahun 2018 tentang Penunjukan Tim Pemilihan Pegawai Terbaik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Pegawai yang terpilih menjadi pegawai terbaik akan diberikan *reward* berupa piagam dan sejumlah uang dan bagi pegawai yang mendapatkan *punishment* akan mendapatkan surat teguran. Penerapan sistem *reward* dan *punishment* pada pegawai sudah dilaksanakan dengan cukup efektif. Berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dimensi *tangible* sudah dijalankan dengan baik, karena semua indikator yang meliputi penampilan petugas, penggunaan alat bantu, kemudahan proses pelayanan dan kedisiplinan petugas dapat dijalankan dengan maksimal.

3.2. Reliability

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting, baik dalam segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pencapaian sasaran pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin baik kehandalan sumber daya yang ada maka semakin baik pula pencapaian peningkatan kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman yang tentunya memerlukan kehandalan dari para petugas pelayanan yang ada baik dalam segi kualitas maupun kuantitas. Dalam mengukur indikator ini terdapat beberapa sub indikator yaitu keahlian dan kecermatan dalam mengoperasikan peralatan dan kejelasan standar pelayanan, adapun penjelasannya sebagai berikut:

3.2.1. Keahlian dan kecermatan petugas dalam mengoperasikan peralatan

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan menyebutkan bahwa:

Mengenai sumber daya masih kurang maksimal apalagi dalam pengetahuan dan keterampilannya dalam pengurusan IMB dan sarana dan prasarana sudah difasilitasi khususnya tim teknis yaitu dari Dinas PUPR yang ikut ke lapangan Bersama dengan tim pengawas dari DPMPTSP.

Kepala Seksi Data dan Informasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman juga menyebutkan bahwa :

Penggunaan aplikasi ini sangat mudah, akan tetapi setiap pegawai baik itu *Front Office*, *back Office*, dan masyarakat harus terus meningkatkan kemampuan dan pemahamannya terhadap aplikasi ini agar terbiasa dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang ini.

Hal ini juga didukung dengan laporan terhadap evaluasi penataan sistem manajemen sumber daya manusia Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman yang menyebutkan bahwa “Masih banyak pegawai yang belum mengikuti diklat yang seharusnya diikuti, seperti diklat PIM, PTSP, dll. Jadi harus dibuat usulan pengajuan pelatihan/ diklat yang bisa menunjang kompetensi pegawai”. Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa keahlian dan kecermatan petugas dalam menggunakan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik ini belum maksimal dan harus perlu ditingkatkan. Peningkatan kemampuan dan keahlian

bagi para petugas maupun masyarakat dalam mengimbangi kemajuan teknologi yang terus berkembang harus dilakukan dengan melakukan pelatihan dan sosialisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman pada dimensi *reliability* cukup baik, dan masih diperlukannya peningkatan khususnya pada indikator keahlian dan kecermatan petugas dalam mengoperasikan peralatan.

3.2.2. Kejelasan Standar Pelayanan

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman mempunyai aturan perilaku dan kode etik pelayanan yang berisikan hak petugas pelayanan, kewajiban petugas pelayanan, larangan petugas pelayanan, sanksi petugas pelayanan, penghargaan petugas pelayanan dan kode etik petugas pelayanan. Aturan ini dibuat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 32 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Perilaku Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Aturan ini juga dibuat dalam bentuk spanduk dan dapat dilihat oleh setiap pegawai maupun masyarakat atau pemohon yang datang ke kantor pelayanan. Selain itu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman juga memiliki 108 Standar Pelayanan dari 128 jenis layanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan. Hal ini telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Standar pelayanan pada Izin Mendirikan Bangunan meliputi :

1. Persyaratan;
 - 1) Mengisi Formulir;
 - 2) Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku;
 - 3) Fotocopy bukti kepemilikan hak atas tanah yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang atau memperlihatkan yang aslinya;
 - 4) Surat pernyataan dari Walinagari tentang tanah tidak dalam bersengketa atau tanah tidak diwakafkan, pelepasan hak atas tanah yang terkena jalan/fasilitas, kewajiban memenuhi kelengkapan persyaratan;
 - 5) Surat pernyataan dari mamak kepala waris bagi tanah ulayat/kaum (dilampirkan juga fotokopi KTP Mamak);
 - 6) Surat kuasa jika pengurusannya dikuasakan kepada orang lain;
 - 7) Foto lokasi yang akan dibangun, sekurang-kurangnya 2 (dua) sisi;
 - 8) Gambar rencana bangunan dari 3 sisi (depan, samping dan belakang) yang ditandatangani oleh penggambar/arsitek dan pemohon, dengan mencantumkan nama lengkap;
 - 9) Gambar rencana bangunan bertingkat (depan, samping dan belakang) dilengkapi gambar konstruksi yang telah ditandatangani oleh penggambar/kontraktor, dan pemohon, dengan mencantumkan nama lengkap;
 - 10) Khusus bangunan tingkat tiga (3) dan seterusnya dibuatkan gambar struktur beserta hitungannya dan ditanda tangani dengan mencantumkan nama lengkap;
 - 11) Daya dukung tanah diperlukan jika bangunan berlantai 3 (tiga) ke atas;
 - 12) Surat persetujuan tetangga yang diketahui Walinagari bila bangunan berada diatas batas tanah;
 - 13) Denah lokasi bangunan;
- Persyaratan IMB Gedung Pemerintah:

- 1) Mengisi Formulir;
 - 2) Fotocopy KTP;
 - 3) Gambar rencana bangunan (Khusus bangunan bertingkat dari perencana bangunan) yang terdiri dari: a. Denah; b. Gambar Tampak (semua sisi); c. Gambar Potongan; d. Gambar Struktur/detail pembesian (bertingkat);
 - 4) Garis sepadan bangunan;
 - 5) RAB;
- Persyaratan IMB Khusus (Pabrik, Tower, Perumahan, Gedung, dll):
- 1) Surat permohonan IMB diatas materai 10.000;
 - 2) Surat keterangan tanah: a. Fotokopi sertifikat; b. Keterangan mamak/kepala waris diketahui oleh Kerapatan Adat Nagari (KAN) untuk tanah kaum (dan fotocopy mamak kepala waris);
 - 3) Fotokopi KTP;
 - 4) Fotokopi tanda lunas PBB;
 - 5) Izin warga/tetangga (khusus Tower);
 - 6) Berita Acara Pemeriksaan Lapangan dari Wali Nagari;
 - 7) Berita Acara Pemeriksaan Lapangan dari Camat;
 - 8) Rekomendasi dari Kecamatan;
 - 9) Dokumen AMDAL, UKL/UPL (untuk perumahan/ pabrik);
 - 10) Rekomendasi Wali Nagari;
 - 11) Gambar rencana bangunan (khusus bangunan bertingkat dari perencana bangunan) yang terdiri dari: a. Denah; b. Gambar Tampak (semua sisi); c. Gambar Potongan; d. Gambar Struktur/detail pembesian (bertingkat);
 - 12) Garis sepadan bangunan;
 - 13) RAB;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 1) Menerima permohonan dari pemohon;
 - 2) Front Office memeriksa kelengkapan berkas, dan mencatat izin yang masuk ke buku register/tanda terima;
 - 3) Jika memerlukan rekomendasi dan tinjauan lapangan maka dilakukan tinjauan lapangan oleh tim teknis;
 - 4) Setelah berkas lengkap dan rekomendasi diterbitkan oleh OPD Teknis maka Back Office mengentrikan data sesuai dengan dokumen pendukung ke aplikasi perizinan;
 - 5) Kepala Bidang memverifikasi untuk diteruskan ke Kepala Dinas;
 - 6) Kepala Bidang memverifikasi izin;
 - 7) Back Office menerbitkan draf SK Izin;
 - 8) Kepala Dinas menanda tangani Surat Izin;
 - 9) Izin selesai (tergantung permintaan pemohon apakah mau ditunggu, di Ajep, dikirim via pos).
 3. Jangka waktu pelayanan;
 - 1) 3 (tiga) hari kerja setelah berkas diterima sampai diteruskan ke OPD teknis terkait;
 - 2) 2 (dua) hari kerja setelah rekomendasi diterima dari OPD Teknis terkait sampai izin terbit, lengkap dan sah.
 4. Biaya/tarif;

Sesuai Tarif Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 9 Tahun 2012;
 5. Produk pelayanan;

Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- 1) Web Website : www.perizinan.padangpariamankab.go.id
- 2) Email : dis.pmppt@padangpariamankab.go.id
- 3) Telpon/ Fax : 07514784539
- 4) SMS dan WA : 08116607788
- 5) Media Pengaduan : Facebook : Perizinan Padang Pariaman, Loker pengaduan, Form Pengaduan di Website, Kotak Pengaduan.
- 6) Petugas Pengaduan : Tim Pengaduan dan Petugas Layanan Pengaduan (Suryadi,SE,MM dan Ismael,SE).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah jelas dan dilaksanakan dengan baik.

3.3. Responsiveness

Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan kemampuan petugas dalam merespon pemohon dalam mengatasi kesulitannya dan kesiapan petugas dalam menyikapi permintaan pelayanan.

3.3.1. Kecepatan Pelayanan

Waktu pengurusan dokumen Izin Mendirikan Bangunan menurut Standar Operasional Prosedur di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman adalah paling lama 5 (lima) hari kerja. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman juga menerapkan sistem jemput bola dengan terjun langsung ke masyarakat. Akan tetapi masih terdapat keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan masyarakat menyebutkan bahwa “Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan masih membutuhkan waktu yang lama dan lebih dari seminggu dikarenakan dari petugas hanya turun ke lapangan dua kali dalam seminggu sedangkan tempat yang ditinjau banyak maka hal ini yang membuat penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sedikit terlambat”. Keterlambatan rata-rata yang dirasakan oleh masyarakat adalah 2 sampai 3 hari. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang terjadi pada saat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang dirasakan oleh pemohon.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan bersama salah satu staf bidang Perizinan dan Non Perizinan menyebutkan bahwa “Lambatnya proses pelayanan juga disebabkan oleh data yang ada di dalam aplikasi yang terlalu banyak.” Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan proses pelayanan juga tergantung dengan kecepatan penggunaan aplikasi. Dalam aplikasi Sistem informasi Perizinan Elektronik terdapat semua perizinan dan non perizinan berjumlah 128. Sehingga dengan banyaknya data perizinan yang ada di dalam aplikasi membuat penyelenggaraan pelayanan menjadi lambat. Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih lama dan belum maksimal.

3.3.2. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik ditujukan untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan baik bagi pegawai maupun masyarakat. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman berkoordinasi dengan Pemerintahan Nagari dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen Izin Mendirikan Bangunan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf Perizinan dan Non Perizinan menyebutkan bahwa “Jika ada permintaan dari masyarakat dan pemerintah Nagari maka kami siap kapanpun, dan kami juga memberitahukan kepada masyarakat melalui sosial media mengenai hal ini dengan harapan banyak masyarakat yang tahu dan mau mengurus dokumen perizinannya”. Berdasarkan hasil wawancara

tersebut, petugas pelayanan hanya akan turun ke lapangan jika ada permintaan dari masyarakat dan Pemerintah Nagari. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan dapat berjalan dengan efektif. Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah dilaksanakan dengan cukup baik.

3.3.3. Merespon keluhan Masyarakat

Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik terdapat menu saran dan pengaduan yang telah terintegrasi dengan Inspektorat Kabupaten Padang Pariaman. Sehingga setiap pengaduan akan terus terpantau dan tingkat kelalaian atas pengaduan dapat terdeteksi. Selain itu, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman juga memiliki media lain yang dapat digunakan untuk layanan pengaduan seperti website, email, sms/*WhatsApp*, kotak indeks kepuasan masyarakat dan secara langsung di ruangan layanan pengaduan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak Ismael, SE selaku Kasi Data dan Informasi pada tanggal 6 Januari 2022 menyebutkan bahwa :

Setiap pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti secepat mungkin dan juga semua pengaduan diawasi oleh inspektorat Kabupaten Padang Pariaman. Setiap pengaduan direkap setiap bulan melalui beberapa media yaitu melalui website <http://perizinan.padangpariamankab.go.id/>, email: dis.pmptp@padangpariamankab.go.id, melalui SMS/WA pada nomor 08116607788 dan secara langsung yaitu melalui ruangan Layanan Pengaduan, kotak saran dan kotak indeks kepuasan masyarakat.

Komitmen Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam rangka mempercepat, mempermudah, dan keterbukaan penyelesaian pengaduan masyarakat ditunjukkan dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian kabupaten Padang Pariaman Nomor 25 tahun 2018 tentang Petugas Penanganan layanan Pengaduan Masyarakat. Adapun jumlah pengaduan yang masuk dan diproses terdapat pada Tabel 3.1 , berikut :

Tabel 3.1.

Jumlah Pengaduan Yang Masuk Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian kabupaten Padang Pariaman Tahun 2018-2021

No	Kategori	Jumlah
1	Pengaduan yang masuk	32 Pengaduan
2	Pengaduan yang telah selesai diproses	31 Pengaduan
3	Pengaduan yang belum selesai diproses	1 Pengaduan

Sumber : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2022

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa dari 32 pengaduan hanya ada 1 pengaduan yang belum selesai diproses, hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pengaduan sudah cukup baik dan responsif. 31 pengaduan yang telah diselesaikan mendapatkan hasil yang positif dari masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa dalam merespon keluhan masyarakat mengenai pelayanan sudah baik.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman pada dimensi *responsiveness*, yaitu pada indikator ketepatan pelayanan dan merespon keluhan masyarakat sudah baik, dan pada indikator kecepatan pelayanan masih diperlukannya peningkatan. Sehingga secara umum dimensi *responsiveness* dijalankan dengan cukup baik.

3.4. Assurance

Indikator ini berkaitan dengan keyakinan yang dirasakan oleh masyarakat atau pemohon terhadap kesopanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah pelayanan yang cepat, gratis dan terjangkau. Pada indikator ini terdapat beberapa sub indikator sebagai berikut:

3.4.1. Jaminan Tepat Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu petugas pelayanan bapa Indra Gunawan, S.Kom menyebutkan bahwa :

Untuk jaminan ketepatan waktu kami telah berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yaitu penyelesaian dokumen Izin Mendirikan Bangunan dapat diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung dari diterimanya dokumen secara benar.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa jaminan ketepatan waktu pelayanan telah berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Akan tetapi waktu pengeluaran berkas rekomendasi dari lembaga teknis yang tidak dapat dipastikan, dikarenakan lembaga teknis dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian memiliki Standar Operasional Prosedur yang berbeda. Sehingga berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pengurusan dokumen Izin Mendirikan bangunan melalui aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik belum jelas.

3.4.2. Jaminan Kepastian Biaya

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu petugas pelayanan bapa Indra Gunawan, S.Kom menyebutkan bahwa :

Untuk pembayaran pada proses pembuatan dokumen Izin Mendirikan Bangunan melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik itu tidak ada, nanti masyarakat hanya akan membayar setoran setelah diterbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah dan nanti akan dikonfirmasi oleh petugas melalui bukti setoran yang dikeluarkan oleh bank.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa jaminan kepastian biaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah jelas dan sesuai. Sehingga berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa pada indikator *assurance* pada jaminan kepastian biaya sudah baik sedangkan pada indikator jaminan tepat waktu masih perlu ditingkatkan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah cukup baik.

3.5. Empathy

Indikator ini menunjukkan kemampuan petugas untuk memahami kesulitan yang dialami pemohon atau masyarakat dengan menunjukkan kepedulian dan perhatian mengenai kebutuhan yang

diinginkan oleh masyarakat atau pemohon. Petugas menunjukkan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan yang diinginkan dan memberikan pelayanan yang sesuai. Keterampilan dalam berempati ditunjukkan dari cara memahami, melihat dan merespon kebutuhan masyarakat atau pemohon. Setiap masyarakat memiliki latar belakang perbedaan tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis kelamin dan budaya yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil survei yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan telah dilaksanakan dengan baik, sopan dan ramah dengan penanganan pelayanan yang mudah melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik. Namun berdasarkan laporan bulan Januari 2020 terhadap evaluasi layanan pengaduan menyebutkan bahwa “masyarakat di bulan Januari 2020, makukan pengaduan karena pelayanan lapangan yang diberikan belum maksimal”. Perbedaan hasil ini juga dimungkinkan karena ada perbedaan perlakuan yang diterima oleh masyarakat dengan latar belakang yang berbeda. Meskipun secara umum masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh para petugas, tetapi kualitasnya belum konsisten diterima oleh pemohon. Berdasarkan hal ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian kabupaten Padang Pariaman dinilai cukup baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan selama penelitian di lapangan mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, maka dapat ditarik kesimpulan Kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah maksimal dan dilaksanakan dengan baik, karena dari 5 dimensi dan 15 indikator, hanya ada 3 indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini terdapat pada dimensi *Reliability* pada indikator keahlian dan kecermatan pegawai, pada dimensi *Responsiveness* pada indikator kecepatan dan *Assurance* pada indikator jaminan tepat waktu.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian yang terbatas, sehingga kekurangan dalam data pendukung berupa observasi dan dokumen.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui sisfo izin

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman khususnya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian yang telah memberikan informasi selama penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Dwi, Yazid. 2021. “*Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya*”. Vol 9 (1), Surabaya : Publika.

Alfiansyah dkk. 2021. “*Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor*

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar”. Vol 2 (3).

Rahman dkk. 2019. “*Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis*”. Vol 2 (3).

Parasuraman, Valarie Zeithaml, and Leonard Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*”. Vol 64:40.

Man Keung Lo, J., 2016. “*Reflections on Responsive Public Administration in Hong Kong: The Citizen’s Charter, Performance Pledges and Beyond. Asian Journal of Public Administration*”. Vol 15 (2).

