

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN MUKOMUKO PROVINSI BENGKULU

Rauf Sidik Tampubolon

NPP. 29.0511

Asdaf Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: sidiqtampubolon97@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the Effectiveness of Licensing Services for Building Permits (IMB) in Mukomuko Regency, Bengkulu Province, considering that there are still many people in Mukomuko Regency who do not yet have a Building Permit (IMB). **Purpose:** The purpose of this study was to determine the Effectiveness of Licensing Services for Building Construction Permits (IMB) in Mukomuko Regency, Bengkulu Province. **Method:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach with analytical techniques according to Steers Theory which is divided into five indicators, namely Productivity, Quality, Efficiency, Flexibility, and Satisfaction. Data collection techniques were carried out by observation, interviews (12 respondents), and documentation. **Results:** The findings obtained by the authors in this study are that the implementation of the Licensing Service for Building Construction Permits (IMB) at the Investment Service Office of Licensing and Labor Licensing Services in Mukomuko Regency has been effective. Although there are obstacles such as networks and equipment and delays from the relevant technical offices. **Conclusion:** This study obtained the results that the Effectiveness of Licensing Services for Building Permits (IMB) at the Investment Service Licensing and Manpower Services of Mukomuko Regency was effective, this was evidenced by the fulfillment of the indicators of Productivity, Quality, Efficiency, Flexibility, and Satisfaction. However, there are still things that need to be improved, namely the facilities and infrastructure to support services as well as cooperation between related agencies.

Keywords: Building Permit; Service Investment Service Licensing and Labor

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu, mengingat masih banyak masyarakat Kabupaten Mukomuko yang belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan teknik analisis menurut Teori Steers yang terbagi menjadi lima indikator yaitu Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Observasi, Wawancara (12 responden), dan Dokumentasi. **Hasil dan Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko sudah efektif. Meskipun terdapat hambatan-hambatan seperti jaringan dan peralatan serta keterlambatan dari Dinas teknis terkait. **Kesimpulan:** Penelitian ini memperoleh hasil bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko sudah efektif, hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya indikator Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Tetapi masih ada yang diperbaiki yaitu sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta kerjasama antara dinas terkait.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan; Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara hukum (Pasal 1 Ayat 3) yang mengandung pengertian bahwa segala tatanan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara didasarkan atas hukum yang berlaku. Sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan landasan hukum negara, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pancasila. Pada pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mana mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang efektif salah satunya ialah pemberian pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik adalah indikator terwujudnya kinerja pemerintahan yang baik bagi masyarakat. Pemerintah sebagai pamong harus bisa mendekati diri kepada masyarakat dari berbagai kalangan, etnis, ras, dan agama apapun agar senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas agar memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu jenis pelayanan publik yang

merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran yang strategis adalah pelayanan perizinan yang diamanatkan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja merupakan lembaga pemerintahan yang termasuk dalam naungan Kementerian Investasi atau Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang merupakan unsur pelaksana pemerintah dibidang pelayanan perizinan. Pelayanan secara prima yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja salah satunya yaitu pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan (IMB). Masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk mendapat pelayanan perizinan. Tetapi dalam kenyataan berdasarkan wawancara via telepon dengan Kepala Bidang Perizinan DPMPTK Kabupaten Mukomuko, masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan karena kurang memahami mengenai regulasi atau bagaimana proses pelayanan perizinan tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh 2 (dua) faktor. Faktor yang pertama yaitu belum ada kesadaran diri dari masyarakat yang akan mengajukan perizinan untuk mencari tau bagaimana mekanisme dalam proses perizinan. Faktor kedua yaitu masyarakat yang merasa malas dan mengeluh dengan urusan perizinan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang diberikan karena masih ditemukannya pelayanan publik yang kurang optimal.

Berdasarkan data bahwa jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengalami penurunan. Hal ini dikarena masyarakat masih enggan untuk mengurus izin mendirikan bangunan. Untuk menciptakan tertib pelayanan perizinan, pemerintah mengeluarkan regulasi yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kegiatan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja selalu sepi oleh masyarakat yang akan mengurus perizinan. Hal ini akan menjadi dampak yang tidak baik bagi perkembangan Kabupaten Mukomuko kedepannya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibuatlah Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak diberatkan lagi untuk mengakses pelayanan kemudian mempermudah bagi masyarakat untuk mengajukan perizinan karena ada inovasi-inovasi baru tentunya. Berdasarkan Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 1 tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko bahwa dalam rangka mempercepat dan mendekatkan pelayanan perizinan merupakan urusan wajib bagi pemerintah Kabupaten Mukomuko dalam memberikan pelayanan perizinan bagi masyarakat yang akan mengajukan perizinan, maka perlu dilakukan percepatan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko ini. Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan karena kurang memahami mengenai regulasi atau bagaimana proses pelayanan perizinan tersebut. Hal ini dapat disebabkan

oleh 2 (dua) faktor. faktor yang pertama yaitu belum ada kesadaran diri dari masyarakat yang akan mengajukan perizinan untuk mencari tau bagaimana mekanisme dalam proses perizinan. Faktor kedua yaitu masyarakat yang merasa malas dan mengeluh dengan urusan perizinan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang diberikan karena masih ditemukannya pelayanan publik yang kurang optimal.

Website Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko (<http://dmpmptk.mukomukokab.go.id/>) yang bisa diakses oleh setiap masyarakat dengan berbagai macam informasi seputar pelayanan perizinan saat ini website tersebut tidak bisa diakses, hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat akan kesulitan mengetahui secara detail mengenai informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko. Dengan masih terkendalnya informasi seputar DMPMPTK yang belum tersedia di website, hal tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya kemampuan pegawai dan/atau operator yang belum memadaidalam menggunakan Teknologi Informasi guna penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan data bahwa jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengalami penurunan. Hal ini dikarena masyarakat masih enggan untuk mengurus izin mendirikan bangunan. Untuk menciptakan tertib pelayanan perizinan, pemerintah mengeluarkan regulasi yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kegiatan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja selalu sepi oleh masyarakat yang akan mengurus perizinan. Hal ini akan menjadi dampak yang tidak baik bagi perkembangan Kabupaten Mukomuko kedepannya.

Berdasarkan data dirasa tidak menguntungkan bagi masyarakat, terlebih Kabupaten Mukomuko merupakan kabupaten yang cukup luas yaitu 4.147 km². Untuk datang ke tempat pelayanan yang terpusat, akan menghabiskan waktu perjalanan darat yang cukup lama. Bahkan dari kecamatan terjauh akan menghabiskan waktu 3-4 jam perjalanan darat ke tempat pelayanan di pusat kabupaten. Beberapa wilayah berada pada daerah terpencil dan terisolir serta kondisi sarana jalan yang rusak, bisa menghabiskan waktu 5 jam perjalanan darat ke tempat pelayanan di pusat kabupaten. Selain itu masyarakat juga merasa terbebani terhadap biaya transportasi dan konsumsi yang sangat tinggi yang harus mereka keluarkan untuk datang mengurus perizinan. biaya ini belum termasuk kerugian dari penghasilan pekerjaan yang harus mereka tinggalkan dan juga biaya penginapan yang harus mereka tanggung jika dokumen yang mereka buat belum selesai dikarenakan kurang efektifnya pelayanan perizinan dan jarak tempuh yang cukup panjang. Hal tersebut dapat mengakibatkan dampak yang tidak baik bagi perkembangan Kabupaten Mukomuko kedepannya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu seputar pelayanan perizinan. Penelitian Lisa Iryani berjudul Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe (Lisa Iryani

2019), menemukan bahwa pelayanan perizinan satu pintu kepada masyarakat belum efektif dimana sarana dan prasarana masih kurang baik diakibatkan kondisi kantor yang sempit dan tidak nyaman, kemudian tempat parkir yang belum aman. Ini disebabkan kantor masih menyewa dan belum memiliki bangunan tetap. Sementara itu ada tiga faktor manajerial yang belum terlaksana secara optimal yaitu kuatnya posisi tawar pengguna jasa, terbangunnya budaya layanan, dan berfungsinya mekanisme. Penelitian Arief Januari berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Arief Januari 2018), menemukan bahwa pelayanan perizinan dengan SMS Gateway sudah tepat waktu dalam penyelesaiannya tetapi terkadang informasi dari SMS Gateway tentang surat izin yang sedang diproses terlambat karena masalah jaringan kemudian waktu dan biaya dalam proses perizinan sudah lebih efisien.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian Lisa Iryani (2019) bertempat di Lhokseumawe, penelitian Arief Januari (2018) bertempat di Medan, Sementara penelitian yang dilakukan penulis dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu, dengan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Sehingga ada beberapa kebaruan yaitu dari segi lokus, metode penelitian dan permasalahan yang diselesaikan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu, faktor-faktor pendukung dan penghambat serta upaya mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. John Creswell (2016) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif merupakan metode yang menggambarkan permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan fakta yang ada saat ini dengan berpihak pada fakta yang bersifat khusus untuk selanjutnya diteliti guna penyelesaian masalahnya dan ditarik kesimpulan secara umum.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 12 orang informan yang terdiri dari Sekretaris Daerah Kabupaten Mukomuko, Ketua Komisi III DPRD Kabupaten Mukomuko, Asisten Daerah Bagian Administrasi Sekretariat, Daerah Kabupaten Mukomuko, Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko, Kepala Bidang Perizinan, Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Staff Pelayanan Perizinan IMB, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Pendidikan, Tokoh Pemuda dan Tokoh

Perempuan. Adapun analisisnya menggunakan teori Miles and Huberman dalam simangunsong (2017:226) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam hal ini meneliti Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu menggunakan teori dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) mengatakan kriteria mengenai diukur dari 5 dimensi yaitu, Produktivitas, Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

3.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu

Unsur-unsur dalam melihat Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini peneliti menggunakan 5 (lima) variabel yang secara keseluruhan diungkapkan berdasarkan pandangan Steers yang mengatakan kriteria mengenai efektivitas ditentukan oleh 5 (lima) faktor penting yaitu Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Berikut analisis Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu berdasarkan 5 (lima) variable kriteria mengenai efektivitas menurut teori Steers. Dimensi Produksi atau Produktivitas sudah efektif dengan sejalanannya antara fenomena dilapangan dengan teori yang peneliti pakai mengenai ukuran efektivitas pelayanan dari segi atau indikator produktivitas dengan tercapainya pelayanan kepada masyarakat secara optimal dengan dikuatkannya sejumlah data jumlah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah diterbitkan oleh DPMPTK. Dimensi kualitas menyatakan tingkat kualitas produk yang dihasilkan sudah baik atau dalam artian dapat ditingkatkan lagi, agar seluruh masyarakat Kabupaten dapat semuanya memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimensi Efisiensi menyatakan minimisasi biaya yang dilakukan DPMPTK Kabupaten Mukomuko sudah tercapai dibuktikan dengan pelayanan dilakukan hanya membayar 1% dari RAB yang mana sesuai ketentuan yang berlaku. Dimensi Fleksibilitas menyatakan bahwa tingkat fleksibilitas DPMPTK sudah efektif atau dalam artian dapat ditingkatkan lagi dan Dimensi Kepuasan menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTK sudah puas atau dalam artian dapat ditingkatkan lagi seperti sarana prasarana dan kondisi ruangan, agar seluruh masyarakat Kabupaten Mukomuko dapat nyaman dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu

Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu terdapat factor pendukung dan penghambat, diantaranya :

1. Faktor Pendukung

a. Motivasi dan Semangat

Bahwa motivasi dan semangat yang diberikan pimpinan maupun dari dalam diri para pegawai menjadi faktor pendukung pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

b. Komitmen Terhadap Pimpinan

Komitmen terhadap pimpinan yang diberikan pegawai apabila berjalan dengan baik dapat memberikan dampak yang baik terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat

c. Dukungan dari Bupati/Wakil Bupati

Dukungan kepala daerah sangat penting karena Kepala Daerah adalah Pemimpinan yang harus mendukung bawahannya agar memberikan dampak yang baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

a. Jaringan dan Peralatan

Jaringan dan peralatan yang ada pada bagian pelayanan masih mengalami kekurangan dan itu dapat menghambat proses pelayanan.

b. Kurangnya Pelatihan – Pelatihan

Keterbatasan kemampuan para pegawai disebabkan minimnya pelatihan-pelatihan yang didapat para pegawai yang akibatnya bagian pelayanan masih mengalami kekurangan dan itu dapat menghambat proses pelayanan.

c. Kebiasaan Lama

Kebiasaan-kebiasaan lama belum bisa sepenuhnya dihilangkan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

d. Keterlambatan Dari Dinas Terkait

Seringnya keterlambatan dari dinas teknis dalam mengembalikan surat rekomendasi yang dikirimkan DPMPTK menjadi alasan terbesar dari faktor penghambat eksternal penerbitan IMB.

3.3. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu

1. Upaya Langsung

Upaya langsung yang dapat mengatasinya yaitu diberikannya sosialisasi agar masyarakat mengerti dan mengetahui Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

2. Upaya Tidak Langsung

Upaya tidak langsung yang dapat mengatasinya yaitu penerapan perda adalah hal yang paling tepat karena kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih kurang sehingga apabila ada Perda yang mengatur akan menjadikan masyarakat taat untuk mengurus.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memberikan banyak dampak positif dalam rangka membangun Kabupaten Mukomuko yang lebih baik. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu izin yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko. Penulis menemukan temuan penting yakni berupa keterlambatan dari dinas teknis terkait yaitu Dinas PUPR Kekurangan ini disebabkan karena kurangnya kesadaran serta koordinasi yang baik antara dinas yang berkitan dalam proses perizinan izin mendirikan bangunan. Padahal hal ini merupakan sesuatu yang penting dalam administrasi pelayanan perizinan. Dengan pelaksanaan pelayanan perizinan yang baik akan meningkatkan PAD daerah tersebut. Hal ini belum sejalan dengan hasil penelitian Arief Januari berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yaitu Prosedur Pelayanan, sudah jelas dan sudah berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Keluhan masyarakat mengenai prosedur yang berbelit-belit sudah mulai berkurang. Mengenai persyaratan pelayanan juga sudah mengalami perubahan, bahwa banyak masyarakat yang merasakan penginformasian persyaratan sudah jelas dan tidak rumit. Maka efektivitas pelayanan administrasi perizinan dengan sistem SMS gateway di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Universitas Sumatera Utara kota medan telah berjalan dengan efektif dapat dilihat melalui indikator pendekatan proses dari segi Prosedur Pelayanan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat bahwa kebiasaan-kebiasaan lama belum bisa sepenuhnya dihilangkan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko sudah efektif dibuktikan terpenuhinya dimensi Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Tetapi masih ada yang diperbaiki yaitu sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta kerjasama antara dinas terkait.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang tergolong singkat yaitu hanya selama 2 minggu. Karena waktu yang singkat ini mengakibatkan penelitian yang dilakukan menjadi kurang maksimal. Waktu penelitian yang diberikan juga disesuaikan dengan Kalender Akademik IPDN Tahun 2021/2022.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur hanya kepada Tuhan Semesta Alam Allah Subhanahu wa ta'ala dan shalawat beriring salam penulis haturkan kepada Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam serta terima kasih yang tak terhingga atas doa, dukungan dan kasih sayang secara istimewa, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Roles Tampubolon dan Ibu Endang Setyasih yang sangat menyayangi dan mengasihi penulis, yang tiada henti bersujud berdoa demi kesuksesan anaknya dan tak lupa untuk ketiga kakakku Mutiah Zakiah Dani Tampubolon, A'rof Harits Tampubolon, dan Rasyid Octapian Tampubolon yang selalu memberi dukungan . Penulis juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dra. Riza Risyanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Yayat Sudrajat, M.IP selaku Dosen Pembimbing II, Seluruh sodarakontingen Provinsi Bengkulu yang telah memberikan motivasi, dukungan dan dorongan kepada penulis dalam melaksanakan pendidikan di IPDN, serta Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ekasari, Ratna. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang : AE Publishing.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Indrawijaya. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : STIM
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Mulyadi Deddy, Gedeona Hendrikus T, Afandi Nur Muhammad. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga. Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran 1, Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhallindo
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama