

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODA PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI KOTA LHOakseUMAWE**

Muhammad Asy Syuura

NPP. 29.1032

Asdaf Kota Lhokseumawe, Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam

Program Studo Administrasi Pemerintahan Daerah

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Email: asysura00@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): The performance of the One-Stop Integrated Service Investment Service in Building Permit Services is a study that was initiated by a problem that occurred in Lhokseumawe City where there are still many buildings without permits or illegally. The performance of the One-Stop Integrated Service Investment Service in Building Permit Services is a study that was initiated by a problem that occurred in Lhokseumawe City where there are still many buildings without permits or illegally.

Purpose: This study aims to analyze the performance of the One Stop Service Investment Office in providing Building Permit (IMB) services. **Method:** This study aims to analyze the performance of the One Stop Service Investment Office in providing Building Permit (IMB) services. **Result:** From the results of this study, it was concluded that the performance of the One Stop Service Investment Office in providing Building Permit (IMB) services was quite good, as seen from the dimensions of performance measurement, namely: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability with good results.

Conclusion/sugegestion: However, there must still be additional facilities and infrastructure that support service activities so that services are not hampered, namely: Computers in the front service section and UPS (Uninterruptible Power Supply) tools on each computer.

Keywords: *One-Stop Integrated Service Investment Office, Performance, Service, Building Permit.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan merupakan penelitian yang diawali oleh masalah yang terjadi di Kota Lhokseumawe yang mana masih banyak terdapat bangunan tanpa izin atau ilegal. Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan merupakan penelitian yang diawali oleh masalah yang terjadi di Kota Lhokseumawe yang mana masih banyak terdapat bangunan

tanpa izin atau ilegal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). **Metode:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) cukup baik, terlihat dari dimensi pengukuran kinerja yaitu: Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsif, Tanggung Jawab dan Akuntabilitas dengan hasil yang baik. **Kesimpulan dan Saran:** Namun masih harus ada penambahan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan sehingga pelayanan tidak terhambat, yaitu: Komputer yang ada pada bagian pelayanan depan dan alat UPS (Uninterruptible Power Supply) pada tiap tiap komputer.

Kata Kunci: *Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kinerja, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja dari sebuah organisasi dapat dilihat dari kualitas dan partisipasi dari aparatur untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tiap-tiap organisasi mempunyai kriterianya sendiri yang spesifik atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang penting. Sumber daya aparatur yang berkompeten merupakan elemen yang paling penting dan mendasar untuk terbentuknya tujuan organisasi secara maksimal sesuai yang diharapkan. Lingkungan kerja dalam sebuah organisasi dapat diukur melalui empat elemen dimensi psikologi yang mana merupakan variabel seperti beban kerja dan kurang inovasi, Dimensi struktural merupakan variabel fisik seperti keseragaman antara kebutuhan kerja dan struktur fisik, Dimensi sosial yang merupakan aspek interaksi komunikasi dengan clien (masyarakat yang dilayani), teman kerja serta dukungan dan imbalan, Serta dimensi birokratik yang meliputi undang-undang dan peraturan-peraturan. Lingkungan kerja dalam organisasi akan memiliki pengaruh yang langsung terhadap pegawai yang bekerja dalam organisasi tersebut. Aspek tersebut sangat kemungkinan berlaku juga pada lingkungan organisasi karena pada dasarnya lingkungan kerja yang baik akan mendukung sumber daya aparatur bekerja dengan baik. Begitu pun sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang baik akan berpengaruh pada semangat kerja serta membawa dampak pada sebuah organisasi. Indonesia memiliki banyak permasalahan yang kompleks, salah satunya adalah kurang kesadaran masyarakat akan administrasi. Masih banyak masyarakat yang tidak memiliki izin dalam mendirikan bangunan yang mana seharusnya setiap bangunan harus memiliki izin, karena itu merupakan suatu dasar hukum yang harus ditaati oleh semua orang yang bertanggung jawab atas suatu bangunan. Namun di sisi masyarakat juga mempunyai permasalahan. Permasalahan yang dihadapi masyarakat yaitu tidak pahamnya prosedur dalam izin mendirikan bangunan, masyarakat yang tidak siap dalam membayar retribusi izin mendirikan bangunan yang syaratnya harus lunas dan lain sebagainya. Manfaat dari izin mendirikan bangunan padahal sangatlah bagus bagi masyarakat yakni agar masyarakat mempunyai legalitas dan

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

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Maksud dari penyelenggaraan PTSP yakni untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non-perizinan dengan efektif, efisien dan transparan serta mewujudkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan bidang perizinan. Masyarakat pun berani membuka diri dan ikut serta dalam sadar administrasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut. Maksud dari penyelenggaraan PTSP yakni untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non-perizinan dengan efektif, efisien dan transparan serta mewujudkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan bidang perizinan. Masyarakat pun berani membuka diri dan ikut serta dalam sadar administrasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut. Lhokseumawe peneliti tertarik untuk meneliti proses pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dikarenakan IMB sangat penting dan salah satu perizinan atau legalitas yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat guna mengontrol dan merencanakan pembangunan sesuai rencana umum tata ruang kota. Tetapi kurangnya sosialisasi dari lembaga terkait akan izin mendirikan bangunan sehingga pandangan masyarakat dalam pelayanan dalam mengurus IMB terbilang lama. Akibatnya banyak dari masyarakat yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan, sehingga diperlukan cara untuk mengantisipasi dari permasalahan tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama yaitu Sri Indah Wardhani tahun 2018. Judul Penelitian Kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan. Konsep yang digunakan Konsep pengukuran kinerja organisasi menurut Lenvinne: responsivitas,responsibilitas,akuntabilitas. Metode Penelitian Konsep pengukuran kinerja organisasi menurut Lenvinne: responsivitas,responsibilitas,akuntabilitas. Perbedaan penelitian Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini yaitu sumber daya manusia yang kurang responsif, proses pelayanan yang lama. Penelitian Kedua Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini yaitu sumber daya manusia yang kurang responsif, proses pelayanan yang lama judul Penelitian Kinerja Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (dpmptsp) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (imb) di era digital tahun 2018. Metode penelitian yang digunakan Metode kualitatif Pendekatan induktif Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi Perbedaan penelitian permasalahan utama yang

dibahas dalam penelitian ini yaitu birokrat yang menjalankan tugas menganggap dirinya penguasa bukan sebagai pelayan masyarakat

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Lhokseumawe.

II. METODE

Pendekatan penelitian secara umum memiliki 3 jenis, antara lain pendekatan kualitatif, kuantitatif dan kombinasi (mix methods). Setiap dari penelitian pasti memiliki tujuannya masing-masing. Penelitian memiliki tujuan yaitu penemuan, pembuktian dan pengembangan. Penelitian berfungsi untuk menemukan solusi dari permasalahan yang kemudian dibuktikan untuk menunjukkan solusi itu berhasil atau tidak. Dan selanjutnya dikembangkan sebagai pedoman untuk keperluan kedepan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Yang mana metode ini cenderung menggunakan analisis dan dapat menggambarkan suasana yang terjadi langsung di lapangan. Oleh karenanya metode ini dapat memberikan hasil kajian atas fenomena yang terjadi dilapangan dengan lebih luas, lengkap dan terperinci (komprehensif). Dalam penelitian ini peneliti berpatokan terhadap landasan teori sebagai acuan dari dasar penelitian dan teknik pengambilan data yang akan disesuaikan berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan yang mana nantinya memperjelas keadaan dalam penyelesaian masalah dengan kebenaran sesuai. Tujuan dari metode kualitatif yakni menggambarkan fenomena yang terjadi langsung dilapangan, sehingga nantinya akan dibahas dengan terperinci dan jelas. Selain itu peneliti juga menggunakan pendekatan induktif yaitu pendekatan yang mana menekankan bukti-bukti yang nyata. Dan kemudian peneliti akan menyimpulkan sesuai realita yang ada pada lapangan dengan fakta dan teori diatas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Lhokseumawe.

Pengukuran kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan dalam studi menggunakan teori Agus Dwiyanto dalam bukunya Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (2017). Pengukuran kinerja ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan pembangunan perizinan kepada masyarakat di

Kota Lhokseumawe. Dengan mengetahui tingkat keberhasilan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe, diketahui bahwa instansi memiliki kewenangan untuk membangun lebih banyak bangunan dalam menentukan upaya yang harus dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan optimal kepada masyarakat..

1. Produktifitas

Produktivitas adalah salah satu indikator penting yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas layanan (Dwiyanto, 2008:50-51). Tingkat keberhasilan organisasi pemerintah ditentukan oleh kinerja para pelaksana yang bekerja sama dalam mencapai tujuan yang optimal. Input dan output izin mendirikan bangunan mencapai 100% yaitu selarasnya antara permohonan izin mendirikan bangunan yang masuk dengan penerbitan izin mendirikan bangunan yang keluar. Dalam pelaksanaan pengukuran kinerja indikator input dan output diukur dengan cara menghitung jumlah pemohon layanan izin mendirikan bangunan dan jumlah izin mendirikan bangunan yang diterbitkan apakah sesuai dengan jumlahnya. indikator untuk input dan output sudah baik dikarenakan sesuai antara permohonan pembuatan IMB dengan IMB yang diterbitkan. Karena setiap adanya permohonan IMB memiliki kelengkapan dokumen maka pasti diterbitkannya IMB.

2. Kualitas Pelayanan

indikator untuk input dan output sudah baik dikarenakan sesuai antara permohonan pembuatan IMB dengan IMB yang diterbitkan. Karena setiap adanya permohonan IMB memiliki kelengkapan dokumen maka pasti diterbitkannya IMB. Berdasarkan pernyataan Dwiyanto, sebuah organisasi publik diminta untuk dapat memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi non publik tidak hanya harus disampaikan, tetapi juga harus dilakukan dengan baik sehingga kepuasan dari masyarakat muncul dan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik saat ini. Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan dapat dilihat dari berbagai indikator Sarana dan prasarana yang memadai dan kesesuaian waktu dalam pelayanan pembuatan IMB.

a. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang dari kualitas pelayanan. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai maka kualitas pelayanan akan semakin efektif dan efisien dalam memaksimalkan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. sehingga proses pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat. Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah terbilang cukup namun masi ada kekurangan dan perlu diperhatikan agar menunjang pelayanan yang prima.

b. Ketepatan Waktu Layanan.

Kualitas pelayanan organisasi publik juga ditentukan oleh ketepatan waktu layanan yang diberikan. Layanan yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan untuk membuat kualitas layanan yang lebih baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa

setiap kegiatan dilakukan sesuai dengan prosedur sehingga pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Waktu pelayanan yang tercantum dalam prosedur pelayanan akan menjadi tolok ukur bagi masyarakat untuk dapat memperoleh hasil pelayanan. Keterlambatan dalam membuat dokumen akan mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan masyarakat, di mana penurunan tingkat kepuasan masyarakat juga mempengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas untuk pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kebutuhan masyarakat sangat beragam sehingga aparat harus responsif dalam melayani berbagai karakteristik masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya layanan izin mendirikan bangunan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe sebagai organisasi pemerintah yang melayani masyarakat secara langsung harus memiliki pejabat yang mampu merespon permintaan dari masyarakat yang dilayani. Keramahan yang ditunjukkan oleh pihak berwenang akan mencerminkan sikap karakter dalam penyampaian layanan, hal ini akan memberikan kesan yang berbeda dari masyarakat sebagai pemohon, karena keramahan petugas dalam melayani memiliki implikasi dalam menciptakan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan penyampaian. Keramahan petugas menjadi nilai lebih bagi penyedia layanan.

a. Daya Tanggap.

Daya tanggap aparatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe mendapat apresiasi dari masyarakat sebagai pengguna jasa yang mengacu pada hasil wawancara dengan informan, khususnya pegawai di bagian informasi dan pengaduan. Keramahan aparat merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan masyarakat, sehingga poin ini tidak boleh dilewatkan, maka harus hadir dalam setiap pelayanan publik, termasuk pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe. Pegawai juga dituntut untuk memiliki respon yang baik terhadap masyarakat. Pejabat harus mengetahui kebutuhan masyarakat dan secepatnya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga menghasilkan kesan yang baik terhadap komunikasi. Menurut Dwiyanto (2017: 62), "responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa". Masyarakat yang datang untuk membuat berbagai izin umumnya tidak memahami persyaratan dan cara menggunakan aplikasi, tetapi staf penerima dokumen bersedia membantu mereka dan memberikan nomor telepon mereka jika sewaktu-waktu pemohon membutuhkan bantuan. Respon para pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dinilai sangat baik dan

dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

b. Akurasi Layanan.

Semua orang yang menggunakan aplikasi tentu mengharapkan dokumen yang benar dan sesuai tanpa kesalahan. Oleh karena itu, ketepatan pegawai penting karena mempengaruhi kualitas layanan. Kerja cepat tidak boleh menurunkan kualitas layanan karena kesalahan dalam dokumen yang dihasilkan. Hal itu membutuhkan respon dari pegawai dalam melengkapi dokumen izin mendirikan bangunan.

4. Responsibilitas

Tanggung jawab menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi negara dilakukan sesuai dengan benar. Prinsip-prinsip administrasi harus dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi. Hal ini harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai di instansi pemerintah dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, Pegawai dituntut untuk dapat mematuhi berbagai aturan dan kebijakan yang berlaku. Dalam penyampaian pelayanan oleh organisasi publik ketaatan terhadap peraturan adalah prinsip yang harus dilaksanakan sebagai referensi dalam penyampaian layanan. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe memiliki aturan yang diterapkan untuk mengendalikan aparat sehingga dapat terus bekerja secara optimal dan tidak melakukan kecurangan. Berdasarkan penagamatan peneliti, tidak terjadi kecurangan di Dinas Penanaman Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe, semuanya mengikuti alur dan proses pada pelayanan dan tidak ada uang samping diberikan kepada pihak tertentu untuk dipermudah ataupun dipercepat dan tidak ada pungutan liar dari pihak berwenang kepada masyarakat semuanya dibayar sesuai dengan peraturan yang ada dan dinyatakan dalam brosur izin mendirikan bangunan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang dimiliki oleh organisasi publik adalah kompatibilitas antara layanan yang diberikan dan norma-norma yang ada di masyarakat. Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dan berkembang di masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan bahkan kepercayaan masyarakat terhadap masyarakat. Kebijakan yang dibuat juga harus sesuai dengan kepentingan masyarakat. Segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi publik yang dilakukan oleh organisasi publik dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, harus disertai dengan akuntabilitas, terutama dengan organisasi publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, dimana akuntabilitas harus transparan kepada masyarakat karena Esensi utama dalam pengiriman layanan adalah fokus masyarakat. Pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan merupakan salah satu tanggung jawab Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Petugas yang mendapatkan tugas di bidang terkait dianggap memiliki tanggung jawab tinggi atas tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaporkan setiap kegiatan dengan terperinci. Secara keseluruhan akuntabilitas aparatur ini dituangkan dalam Laporan Kinerja Lembaga Pemerintah (LKjIP) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe yang merupakan dokumentasi hasil kinerja dinas. LKjIP ini merupakan hasil kinerja organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang disusun menjadi laporan realisasi kinerja tahunan. Keberadaan LKjIP menunjukkan bahwa pihak berwenang mampu menyesuaikan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Dari Pengamatan peneliti pada dokumentasi LKjIP bahwa semua kegiatan tercantum pada pelaksanaan pada capaian kinerja tahun 2020 yang mana bentuk dari akuntabilitas dari organisasi perangkat daerah. Dan berdasarkan LKjIP, diketahui Hal ini terlihat dari rata-rata capaian target kinerja dari empat sasaran strategis tersebut mencapai 98,91%. Sedangkan dari segi akuntabilitas keuangan, capaian kinerja berdasarkan realisasi adalah sebesar 95,61% meskipun masih adanya beberapa sasaran yang belum sepenuhnya optimal. Kendala yang mengakibatkan pencapaian sasaran tidak optimal antara lain adalah masalah Recofusing anggaran dan masa pandemi Covid-19 yang menghambat pelaksanaan kegiatan dan realisasi anggaran.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian.

Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini yaitu sumber daya manusia yang kurang responsif, proses pelayanan yang lama. Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini yaitu sumber daya manusia yang kurang responsif, proses pelayanan yang lama.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang dilakukan, kesimpulan berikut dapat ditarik:

1. Kesesuaian antara Input dan output pada indikator produktifitas dalam pelayanan IMB sangat baik berdasarkan data yang ada maka permohonan pembuatan IMB yang masuk dengan penerbitan IMB sesuai.
2. Daya tanggap aparatur pada indikator kualitas pelayanan dinilai sudah sangat baik berdasarkan pengamatan dan juga wawancara tidak ada satupun pemberi layanan yang mendapat respon buruk dari pemohon layanan.
3. Akurasi layanan pada indikator kualitas pelayanan juga dinilai sudah sangat baik berdasarkan wawancara dan observasi tidak ada kritik dari pemohon layanan tentang kesalahan dalam menginput data dari pemohon layanan, sehingga dinilai kinerjanya tinggi.
4. Kesesuaian pelaksanaan program dengan prinsip administrasi pada indikator tanggung jawab sudah dinilai bagus berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti ketika penelitian yakni tidak ada satupun dari pemohon melalui jalur cepat atau orang

dalam.

5. semua mengikuti alur dan prosedur yang ada pada permohonan pembuatan IMB
6. Pertanggungjawaban dari indikator akuntabilitas pada Dinas juga dinilai sudah baik dikarenakan setiap perbulannya rekapitulasi dari pelayanan izin mendirikan bangunan selalu diinput dan diperbaharui setiap bulannya.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Kinerja Dinas Penanaman Moda Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Lhokseumawe.

Arah Masa Depan Penelitian: (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Kinerja Dinas Penanaman Moda Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Lhokseumawe.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Moda, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU-BUKU

- Anggara Sahya. 2018. Hukum Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.
- Daraba Dahyar. 2019. Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik, Jakarta: Leisyah
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2008 Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*, edisi kedua. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

2. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Perpres Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung

3. Skripsi

Indah Wardani, Sri. *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Jurnal

Sahrina Evi Kinerja Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (dpmpstsp) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (imb) Di era digital. *Kebijakan dan Manajemen Publik..* Volume 6/Nomor 3./ 1-12 hal

5. Lainnya

<http://dpmpstpnaker.lhokseumawekota.go.id/>, diakses 04 September 2021

