**KUALITAS PELAYANAN PADA PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG**

**DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PASER PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Rahmatullah Surya Nugraha

NPP. 29. 1138

*Asdaf Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

 Email: 29.1138@praja.ipdn.ac.id

**ABSTRACT** 

**Problem Statement/Background (GAP):** The increase in population coupled with the planned relocation of the state capital to East Kalimantan also has an impact on increasing development in the area surrounding the planned state capital. Good service is very much needed, especially in licensing for constructing buildings based on Government Regulation No. 16 of 2021 concerning the Implementation of Law No. 28 of 2002 concerning Buildings. **Purpose:** This study aims to know the guideance to build a building based on Government Regulation No. 16 of 2021 concerning the Implementation of Law No. 28 of 2002. **Method:** The research design used is qualitative research with descriptive methods and inductive approaches, data collection techniques through interviews, observation, and documentation. **Result:** he results of the study indicate that there is a lack of synchrony between the regulations that should be guided in carrying out the service process to the community, coupled with the insufficient competence of employees in operating the existing facilities. **Conclusion:** By encouraging the making of regional regulations that technically regulate PBG services and also providing training for employees, it is hoped that it can improve the quality of services in the Paser Regency DPMPTSP.

**Keywords:** Development, Service, Quality of Service, licensing, Servqual.

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Peningkatan jumlah penduduk ditambah dengan rencana pemindahan ibu kota negara ke Kalimantan Timur juga berdampak pada meningkatnya pembangunan di daerah sekitaran daerah rencana Ibu kota negara. Sangat diperlukan pelayanan yang baik khususnya pada perizinan untuk mendirikan banguanan gedung yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perizinan untuk mendirikan banguanan gedung yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2021. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidak sinkronan antara peraturan yang seharusnya dipedomani dalam menjalankan proses pelayanan kepada masyrakat, ditambah juga dengan tidak tercukupinya kompetensi pegawai dalam pengoperasian sarana yang ada. **Kesimpulan:** Dengan mendorong pembuatan peraturan daerah yang mengatur secara teknis tentang pelayanan PBG dan juga pengadaan pelatihan bagi pegawai diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Paser.

**Kata kunci:** Pembangunan, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Perizinan, Servqual.

1. **PENDAHULUAN**
	1. **Latar Belakang**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan publik dan pelayanan administrasi, kedua hal tersebut berjalan sebagaimana proses dalam mewujudkan kinerja pelayanan pemerintahan yang baik (Good Governance). Pemerintah sendiri sebagai pemegang kendali atas arah kebijakan negara menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 1 ayat 2 memiliki lima fungsi yang juga merupakan tugas pemerintahan sebagai organisasi yang bekerja dan bertugas untuk mengelola sistem pemerintahan, merumuskan dan menetapkan berbagai kebijakan yang mana kelima fungsi tersebut sebagaimana yang tercantum dalam undang undang tersebut mencakup fungsi pengaturan, fungsi pembangunan, fungsi perlindungan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan. Kelima fungsi tersebut merupakan bentuk nyata dari kehadiran sebuah pemerintahan, yang mana jika dilaksanakan dengan baik, maka kehadiran pemerintah itu sendiri akan dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain itu, fungsi pemerintah ini juga merupakan sebuah tanggung jawab yang secara langsung di emban oleh pemerintah, sebagai pemangku arah kebijakan dan tata laksana negara.

Sebagai daerah yang sedang gencar gencarnya melaksanakan pembangunan, yang sejalan juga dengan rencana pemindahan Ibu Kota Negara Indonesia yang berlokasi di Kabupaten Penajam paser Utara dan sebagaian lainnya di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kabupaten Paser akan menjadi kabupaten penopang ibu kota jika rencana pemindahan Ibu Kota negara baru ini terlaksana nantinya. Oleh karena itu hingga saat ini, kegiatan pembangunan di Kabupaten Paser kian hari terus meningkat. Selain itu, Kabupaten Paser juga memiliki wilayah dengan potensi besar untuk dikembangkan.

Dikarenakan proses pembangunan yang terus meningkat, tentunya pelayanan terhadap persetujuan bangunan gedung di kabupaten paser juga terus meningkat, sehingga dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar dalam menghadapi peningkatan pembangunan yang terus meningkat tiap tahunnya dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Paser turut mengimplementasikan konsep pelayanan terpadu yang diharapkan dengan konsep pelayanan terpadu ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarkat, dalam implementasinya secara nyata dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser.

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Sehubungan dengan maraknya pembangunan di Kabupaten Paser, pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang peraturan pelaksanaan Undang undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung telah diganti namanya menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pemerintah Republik Indonesia, yang mana menjadi salah satu jenis pelayanan yang paling banyak dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Paser, karena kaitannya dengan perizinan untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, mengubah atau merenovasi suatu bangunan. Berdasarkan hal itu, tentunya sangat dibutuhkan sebuah sistem pelayanan yang baik agar dapat menunjang pelaksanaan PBG yang efektif dan efisien. Pelayanan terpadu satu pintu hadir sebagai solusi untuk memudahkan pelaksanaan pembuatan perizinan tersebut.

Berbagai riset mengenai PTSP telah dilakukan untuk menilai bagaimana efektifitas dari pelaksanaan program tersebut, namun dikarenakan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh tiap daerah berbeda, menyebabkan perbedaan terhadap hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya yang juga mengangkat permasalahan dengan hal yang serupa.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian dari (Enggarani, 2016) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”[ Nuria Siswi Enggarani, ‘Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Penelitian ini bersifat hukum normatif-empiris dan menggunakan pendekatan konseptual (konceptual approach) dan pendekatan perundang undangan (statue approach). Pendekatan yang dimaksud merupakan perpaduan antara penelitian hukum normative (Kepustakaan) dan pennelitian hukum empiris (lapangan). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguraikan konsep Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali, kemudian membandingkannya dengan maklumat dan standar pelayanan sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penelitian dari (Umar dkk, 2015) yang berjudul “Implementasi Teori Servqual pada pelayanan akademik satu pintu”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan baru di UNES bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi. Layanan tersebut adalah layanan berupa pelayanan kepada mahasiswa terkait prosedur pengurusan persuratan melalui sistem yang dinamakan SURADI (layanan legalisir, cetak KRS dan KHS). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Untuk pengumulan datanya, penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan analisis data dengan teori interaktif. Penelitian ini menggunakan lima dimensi dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) untuk mengukur kualitas pelayanannya. Penelitian dari (Yusriadi dan Misnawati, 2017) yang berjudul “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)” bertujuan untuk mengidentifikasi terhadap pelaksanaan dari reformasi birokrasi tersebut, serta menawarkan beberapa solusi untuk perbaikan layanan administrasi perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus instrumental. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kabupaten Bone. Dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara , observasi dan studi dokumen. Selanjutnya untuk analisinya dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang ditulis oleh peneliti terletak pada sifat penelitian ini yang menekankan pada hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang undangan (diperbandingkan dengan UU No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanann Publik) dan konseptual sebagai tolak ukur untuk menilai bagaimana sedangkan pada penelitian yang di tulis oleh peneliti lebih menekankan pada pendekatan deskriptif kualitatif penelitian (Enggarani, 2016). Selain itu penelitian yang di tulis oleh penulis terletak pada lokus dan tujuan penelitian yang mana pada penelitian ini berlokus di Bagian Akademik FE UNES, sedangkan penelitian yang ditulis oleh peneliti berlokus di DPMPTSP Kabupaten Paser berbeda dengan penelitian (Umar dkk, 2015) dan (Yusriadi dan Misnawati, 2017).

* 1. **Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan , kendala serta upaya khususnya pada pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser.

1. **METODE**

peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang betujuan untuk mengetahui bagaimana pemecahan masalah dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser, dengan menggunakan grand theory dari zeithalm untuk mengukur kualitas pelayanan dengan metode servqual dimana terdapat lima indikator yaitu reliability, ability, tangible, empathy, responsiveness.

Penulis mengumpulkan data melaui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala dinas DPMPTSP Kabupaten Paser, Kepala Bagian, dan Kepala sub bagian, Staff Office sebagai sumber data yang telah ditentukan untuk menjadi sampel informan. Untuk informan lain, peneliti juga menggunakan teknik accidental sampling dalam menentukan informan yang bersumber dari masyarakat .

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis menggunakan grand theory dari Zeithalm untuk mengukur kualitas pelayanan dengan metode servqual dimana terdapat lima indikator yaitu *reliability, ability, tangible, empathy, responsiveness.*

**3.1. Kualitas Pelayanan Pada Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Paser**

Penulis melakukan pengukuran terhadap 5 indikator diantaranya :

**Tangible (Berwujud)** Dimensi ini merupakan penilaian terhadap apa saja yang ada di DPMPTSP Kabupaten Paser khususnya pada aspek fisik yang dapat dilihat, dan di tampilkan selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi ini memiliki empat indikator yang menjadi tolak ukur penilaian terhadap apa yang ada dan terlihat di DPMPTSP Kabupaten Paser. Keempat indikator tesebut yaitu ; 1) Penampilan Petugas, dimana Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser dari segi penampilan pegawainya sudah cukup baik, penerapan SOP adalah kunci dari terciptanya suasana yang baik khususnya terhadap apa yang ditampilkan oleh pegawai di DPMPTSP Kabupaten Paser. 2) Kenyamanan tempat pelayanan, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti selama masa penelitian di DPMPTSP Kabupaten Paser, terkait indikator dari dimensi Tangible soal kenyamanan di lokasi pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa untuk kenyaman di lokasi pelayanan yang bertempat di kantor DPMPTSP Kabupaten Paser, sudah cukup baik. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari beberapa sumber informan, secara umum menyampaikan bahwa dalam melaksanakan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Paser sudah di dukung dengan fasiitas yang cukup memadai. Terutama pada fasilitas gedung dan infrastruktur yang ada di dalamnya sudah bisa dikatakan cukup nyaman. 3) Disiplin petugas, terkait indikator kedisipilinan petugas yang ada di dimensi Tangible , dapat di tarik kesimpulan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser sudah cukup baik dalam menerapkan kedisiplinan di lingkungan dinas. 4) kemudahan akses dalam pelayanan,peneliti dapat menyimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser, untuk akses pelayananannya sudah cukup baik, namun terkhusus pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), DPMPTSP Kabupaten Paser belum mampu menyesuaikan dengan sistem aplikasi yang baru. Yang mana seluruh akses pelayanannya sekarang terpusat di satu aplikasi website yang Bernama Sistem Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

**Reliability (Kehandalan)**

Dimensi ini memiliki dua indikator yaitu ; 1) Memiliki Standar pelayanan yang jelas, dimana Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait bagaimana standar pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Paser, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser sudah memiliki standar pelayanan yang cukup baik baik, dinilai dari aspek legalistiknya juga sudah ada SOP yang mengatur tentang bagaimana standar pelayanan minimal yang harus dijadikan landasan dalammemberikan pelayanan. 2) keahlian petugas memanfaatkan sumber daya yang ada, dimana Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari informan terkait kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sumber daya yang ada, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser masih sangat kurang dalam kompetensi pegawai dalam pengoperasian sumber daya yang ada. Hal ini tentu menjadi permasalahan serius yang perlu mendapatkan perhatian khusus bagi DPMPTSP Kabupaten Paser agar bisa meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya pada Pelayanan persetujuan Bangunan Gedung.

**Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* Memiliki 3 indikator penilaian yang dijadikan dasar penilaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu ; 1) jaminan legalitas, didapatkan bahwa pada dimensi Assurance dengan indikator penilaian jaminan legalitas pelayanan, pada pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Peneliti menemukan kenyataan bahwa DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan perizinan PBG masih belum disesuaikan dengan standar pelayanan sebagaimana mestinya. Hal ini dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan belum merujuk pada peraturan terbaru yang mengatur tentang bagaimana proses pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) 2) jaminan tepat waktu, didapatkan hasil dapat disimpulkan bahwa dalam kepastian waktu pada pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Paser, sudah cukup baik, namum khusus pada Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung, belum dapat di nilai karena DPMPTSP Kabupaten Paser belum menerapkan sistem pelayanan PBG pada SIMBG. 3) Jaminan kepastian biaya, didapatkan hasil dapat disimpulkan bahwa untuk indikator pelayanan terkait jaminan kepastian biaya, DPMPTSP sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan adanya keterbukaan tentang informasi biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan khsuusnya pada informasi biaya. Meskipun begitu, khsusunya pada persetujuan bangunan gedung, terkait informasi biaya harusnya sudah berpatokan pada sistem informasi yang ada di website SIMBG, namun hal ini belum bisa diberlakukan di DPMPTSP Kabupaten Paser, dikarenakan Kabupaten Paser masih menerapkan sistem pelayanan lama dengan menggunakan IMB, belum dengan sistem yang baru, yaitu dengan sistem PBG.

**Responsiveness (Respon)**

Paser dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang berhak untuk mendapatkan pelayanan. Dimensi ini memiliki tiga indikator yang menjadi dasar dari penilaian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Paser, yaitu ; 1) Merespon setiap permohonan pelayanan, dengan hasil dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser dalam merespon segala permohonan pelayanan yang masuk sudah berjalan cukup baik. Petugas menerapkan SOP pelayanan dengan cukup baik, merespon segala permohonan tanpa membeda bedakan. 2)Melakukan pelayanan dengan tepat, Berdasarkan data dan informasi yang peneliti dapatkan, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan , DPMPTSP kabupaten Paser sudah cukup baik, khususnya pada indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan, hal ini ditandai dengan minimnya laporan dari masyarakat terkait keluhan dari pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Paser. 3)Merespon segala keluhan, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser dalam merespon segala keluhan dan permasalahan dari masyarakat sudah cukup baik, disamping itu memang kantor DPMPTSP Kabupaten Paser masih sangat jarang menerima laporan keluhan dari masyarakat, khususnya terkait urusan perizinan, laporan keluhan yang masuk masih sangat minim, atau bahkan nihil atau tidak ada sama sekali.

**Emphaty (Empati)**

Dimensi ini menyangkut tentang bagaimana cara petugas DPMPTSP Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan kepada masyarkata yang memohon pelayanan. Sangat erat kaitannya dengan sikap yang baik, toleransi, tidak membeda bedakan, serta mampu melayani dan menghargai tanpa melihat status dari masyarakat yang dilayani.

Dimensi ini memiliki tiga indikator yatu ; 1) Mendahulukan kepentingan masyarakat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dan juga observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan penelitian di lokus terkait, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Paser sudah cukup baik memegang prinsip untuk mengedepankan kepentingan masyarakat di atas segalanya. 2)Sikap Ramah, Sopan, dan Santun, maka berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terkait pelayanan dengan indikator sikap Ramah, Sopan, Dan Santun diDPMPTSP Kabupaten Paser sudah cukup baik, hal ini di tandai dengan respon masyarakt yang cenderung mengatakan bahwa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Paser cukup baik. 3)Tidak membeda bedakan,didapatkan hasil bahwa pelayanan kepada masyarakat. khususnya pada pelayanan untuk Persetujuan Bangunan Gedung, masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang baik

**3.2. Kendala Yang Terjadi Dalam Proses Pelayanan Terpadu Pada Persetujuan bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser**

Dalam menjalankan suatu organisasi, tentu tidak akan pernah terlepas dari berbagai masalah atau kendala yang kemudian menghambat laju pergerakan dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai hambatan yang ada sejatinya adalah hasil dari proses yang kurang optimal serta kurangnya kepedulian dari organisasi untuk terus memperhatikan berbagai kemungkinan yang terjadi. Khususnya dalam pemerintahan, pemerintah saat ini bergerak sangat dinamis, perubahan sangat sering terjadi, bukan perubahan tanpa sebab musabab, namun perubahan disini adalah perubahan menuju arah yang lebih baik. Namun demikian, kendala yang dihadapi merupakan bahan ajar terbaik untuk terus memperbaiki kualitas kinerja organisasi. Sehingga dalam menghadapi segala macam hal kemungkinan yang terjadi, kesalahan dan kendala yang dihadapi dapat berkurang atau di minimalisir. Sehingga apa yang diharapkan, tujuan dari organisasi dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti selama masa penelitian yang di lakukan oleh peneliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Saru Pintu Kabupaten Paser, ditemukan beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dari pelaksanaan pelayanan khususnya pada pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (DPMTSP) Kabupaten Paser, diantaranya yaitu :pemerintah kabupaten/kota dalam hal pelayanan terkait IMB, SLF, dan pendataan bangunan gedung. Perubahan sistem ini menjadi kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten paser dikarenakan dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kabupaten Paser belum mengeluarkan Peraturan Daerah yang mengatur tentang mekanisme pelayanan terkait PBG Dalam surat edaran Sekretariat Jenderal Kementrian Dalam Negeri itu, Pemerintah Daerah diharuskan untuk secepat mungkin menyediakan pelayanan dengan sitem PBG, karena pada peraturan PP No.16 Tahun 2021yang telah terbit pada bulan Februari 2021, mengatakan Pemda harus menyediakan sistem Pelayanan PBG paling lambat 6 bulan setelah diterbitkannya PP No.16 Tahun 2021, berarti sejak sebelum Agustus 2021 Pemerintah Daerah sudah seharusnya menerbitkan Peraturan terbaru yang didalamnya memuat tentang mekanisme pelayanan perizinan dengan sistem PBG. Namun hal ini justru menjadi kendala bagi DPMPTSP Kabupaten Paser, karena Pemerintah Daerah belum menerbitkan regulasi apapun terkait PP No.16 Tahun 2021, sehingga DPMPTSP Kabupaten Paser belum bisa menerapkan sistem Pelayanan PBG di aplikasi sistem pelayanan SIMBG. Selain itu terdapat Sumber Daya Manusia yang merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan suatu organisasi. Tidak hanya berpatokan pada jumlahnya saja, namun juga kompetensi yang dimiliki oleh setiap SDM menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja organisasi. Dalam kasus ini, DPMPTSP Kabupaten Paser belum memiliki kapasitas SDM yang mumpuni untuk memberikan pelayanan Pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

**3.3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser dalam meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Paser**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terdapat beberapa upaya yang dilakukan guna mengatasi faktor Penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kabupaten Paser sebagai berikut :

1. Tetap melaksanakan pelayanan perizinan untuk mendirikan bangunan meskipun masih menggunakan sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan belum menggunakan sistem pelayanan untuk izin mendirikan bangunan terbaru sesuai dengan PP No.16 Tahun 2021 tentang bangunan Gedung yang sudah menggunakan sistem dan istilah Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dalam Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)
2. Berkordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Paser untuk persiapan percepatan perubahan sistem untuk pelayanan izin mendirikan bangunan dengan menggunakan aplikasi SIMBG
3. Melakukan rapat untuk perombakan struktur organisasi khususnya pada bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta Standar Operasional Prosedur kantor yang disesuaikan dengan Peraturan terbaru yang mengatur tentang pelayanan perizinan

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

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti terletak pada sifat penelitian ini yang menekankan pada hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang undangan (diperbandingkan dengan UU No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanann Publik) dan konseptual sebagai tolak ukur untuk menilai bagaimana sedangkan pada penelitian yang di tulis oleh peneliti lebih menekankan pada pendekatan deskriptif kualitatif (Enggarani, 2016). Perbedaan lainnya (Umar dkk, 2015)adalah pada tujuan penelitian yang mana pada penelitian ini adalah penelitian yang di fokus kan untuk meningkatakan pelayanan di sektor akademik sedangkan penelitian yang ditulis oleh peneliti terfokus pada pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian (Yusriadi dan Misnawati, 2017)didapati bahwa didalam pelaksanaan reformasi birokrasi pada pelayanan administrasi perizinan, yang dinilai dari aspek Kelembagaan disimpulkan bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Bone sudah berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service); pada aspek SDM, didapati bahwa kualifikasi pegawai yang ada belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi, dan juga khusunya pada kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai relatif masih rendah; sedangkan pada aspek Sistem dan Prosedur didapati bahwa bahwa waktu pelayanan perizinan diselesaikan telah melebihi jangka waktu yang ditentukan, selain itu juga pada penelitian yang dilakukan di lapangan, didapati adanya diskriminasi dan inkonsistensi.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian yang bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser dengan menganalisis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang bagaimana proses pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung yang di ukur menggunakan dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty maka dapat di ambil kesimpulan sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan Hasil penelitian yang menggunakan metode Servqual dengan lima dimensi pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser, kualitas pelayanan pada PBG di DPMPTSP Kabupaten Paser belum bisa dikatakan baik, hal ini dikarenakan masih ada dua (Assurance dan Reliability) dari lima dimensi pelayanan yang menunjukkan hasil yang kurang baik terhadap kualitas Pelayanan pada PBG di DPMPTSP Kabupaten Paser.
2. Belum diberlakukannya Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2021 sebagai peraturan terbaru terkait mekanisme pelayanan pada PBG di DPMPTSP Kabupaten Paser serta kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai menjadi permasalahan yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan pada PBG di DPMPTSP Kabupaten Paser
3. Dalam menjalankan tugasnya sebagai Perangkat Daerah di bidang perizinan khususnya pada sektor pembangunan, DPMPTSP Kabupaten Paser masih melaksanakan pelayanan perizinan untuk mendirikan bangunan dengan mekanisme pelayanan IMB sembari mendesak kepada Pemerintah Daerah untuk menyegerakan penyusunan Peraturan Daerah terkait mekanisme PBG di Kabupaten Paser. Selain itu, dalam rangka persiapan pemberlakuan dan penerapan mekanisme pelayanan PBG yang terintegrasi dalam Sistem Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), DPMPTSP Kabupaten Paser akan melakukan pelatihan dan Upgrading kepada ASN yang bertugas untuk meningkatkan kapasitas pengetahan dalam pengoperasian sarana prasarana dalam pelayanan pada PBG di DPMPTSP Kabupaten Paser.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan hal yang diteliti dalam penelitian ini.

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dosen Pembimbing I dan II serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan seluruhnya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Enggarani, Nuria Siswi, ‘Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali’, Law and Justice, 1.1 (2016)

IMPLEMENTASI TEORI SERVQUAL PADA LAYANAN AKADEMIK SATU PINTU’, Prodi P.ADP FF UNY, 13.1 (2021), 1–100

2012, PP N0 96 Tahun, ‘PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK’ (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 2012), p. 16

‘Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah’, 2017, 145

PERATURAN BUPATI PASER NOMOR 83 TAHUN 2017 TENTANG RINCIAN TUGAS DAN FUNGSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PASER DENGAN (Kabupaten Paser, 2017)

Bupati Paser, Surat Keterangan Bupati, 2017