**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANGGAI PROVINSI SULAWESI TENGAH**

EDWIN BRUINS NAISBITT BABO  
NPP. 29.1441

*Asdaf Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [29.1441@praja.ipdn.ac.id](mailto:29.1441@praja.ipdn.ac.id)

**ABSTRACT**

**Problems (GAP):** On the Quality of Service for Issuing Building Permits at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Banggai Regency, Central Sulawesi Province, there are several problems that cause the lack of quality of service for building permits, namely there are still many buildings that do not have building permits, still lack of building permits. public knowledge related to building permits, delays in the issuance of building permits. Building Permit Services are very influential on future government in Banggai Regency. Therefore it is necessary to do a research. **Purpose:** the purpose of this study is to find out how the quality of the service for issuing building permits at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Banggai Regency, Central Sulawesi Province. **Methods:** This research is a qualitative descriptive based on interviews, observation and documentation, data processing with data reduction and presentation and conclusions. **Results/Findings:** The results of the analysis show that the service quality of issuing building permits in Banggai Regency is influenced by several factors, namely the lack of awareness of the people of Banggai Regency regarding the procedures and requirements of obtaining building permits and delays in issuing building permits caused by feasibility recommendation letters. the building of the technical team that there is no clarity of time. **Conclusion:** IMB service quality can be said to be good because based on the results of the author's analysis for tangible indicators, reliability, responsiveness and empathy have shown good results even though insurance indicators are not good.

**Keywords: Service Quality, Community, Building Permit.**

**ABSTRAK**

**Permasalahan (GAP):** Pada Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah terdapat beberapa masalah yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu masih banyak bangunan yang belum memiliki izin mendirikan bangunan, masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait izin mendirikan bangunan, keterlambatan waktu penerbitan izin mendirikan bangunan. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sangat berpengaruh pada pemerintahan dimasa yang akan datang di Kabupaten Banggai. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah penelitian. **Tujuan:** tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Penelitian adalah deskriptif kualitatif berbasasis wawancara, observasi dan dokumentasi, pengolahan data dengan reduksi dan penyajian data serta kesimpulan. **Hasil/Temuan**: Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Banggai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Masih kurangnya kesadaran dari masyarakat Kabupaten Banggai akan prosedur dan persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan dan keterlambatan penerbitan izin mendirikan bangunan yang disebabkan oleh surat rekomendasi kelayakan bangunan dari tim teknis yang tidak ada kejelasan waktu. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan IMB sudah dapat dikatakan baik karena berdasarkan hasil analisis penulis untuk indikator berwujud, kehandalan, ketanggapan dan empati sudah menunjukan hasil yang baik walaupun untuk indikator asuransi belum baik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Masyarakat, Izin Mendirikan Bangunan.**

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan perizinan terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas umum melaksanakan kegiatan urusan pemerintahan serta pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan serta non perizinan secara teratur. Sebelum mendirikan bangunan atau mengubah bangunan, masyarakat pertama kali harus memiliki izin tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan untuk bangunan nantinya, serta kepastian hukum. Sesuai dengan persyaratan yang telah tertera dalam Izin Mendirikan Bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan yang termasuk bagian dari pelayanan publik melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung menyatakan bahwa dalam mendirikan bangunan gedung diwajibkan untuk memiliki izin mendirikan bangunan. Dalam IMB, termuat data bangunan secara rinci, dimulai dari peruntukan, jumlah lantai dan lampiran teknis. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan dalam rangka kegiatan pembangunan bangunan baru, mengubah bangunan, memperluas atau mengurangi bangunan serta merawat bangunan sesuai dengan persyaratan teknis dan administratif yang berlaku yang nantinya akan diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan.

Menindak lanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Maka pemerintah daerah Kabupaten Banggai mendirikan dinas terkait yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banggai dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Banggai dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang mudah, cepat, transparan, dan pasti serta meningkatkan nilai investasi di kabupaten banggai.

Naik turunnya masyarakat Kabupaten Banggai dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu staff di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai (via telpon pada tanggal 07 September 2021) menyebutkan bahwa fenomena dilapangan terdapat ketimpangan dimana masih banyak masyarakat yang merasa tidak perlu mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena beranggapan izin mendirikan bangunan itu tidak diperlukan serta masyarakat juga menganggap prosesnya memakan waktu yang lama. Pada tahun 2020 tercatat bahwa dari 428 Izin Mendirikan Bangunan yang diterbitkan, hampir seluruh izin diterbitkan tidak tepat waktu, yang seharusnya telah ditentukan bahwa 14 hari jangka waktu penerbitan izin mendirikan bangunan tapi ternyata penerbitannya melewati batas waktu yang telah ditentukan. Bahkan, tidak sedikit masyarakat yang masih belum tau mengenai tata cara pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Banggai masih banyak keluhan dari masyarakat akan pelayanan dalam membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), diantaranya pelayanan dalam penerbitan izin mendirikan bangunan belum optimal dikarenakan tidak ada kejelasan waktu penyelesaian dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dikarenakan lamanya penerbitan surat rekomendasi kelayakan bangunan dari dinas terkait (Dinas PUPR), sehingga membuat masyarakat sering bolak-balik ke kantor hanya untuk mengurus suatu perizinan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis merasa penting untuk melakukan peneIitian yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANGGAI PROVINSI SULAWESI TENGAH ”

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Banggai masih banyak keluhan dari masyarakat akan pelayanan dalam membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), diantaranya pelayanan dalam penerbitan izin mendirikan bangunan belum optimal dikarenakan tidak ada kejelasan waktu penyelesaian dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dikarenakan lamanya penerbitan surat rekomendasi kelayakan bangunan dari dinas terkait (Dinas PUPR), sehingga membuat masyarakat sering bolak-balik ke kantor hanya untuk mengurus suatu perizinan.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Andy Frans Leo Silalahi (Skripsi, 2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar. Untuk peneIiti pertama yaitu Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar, memakai metode penelitian kuantitatif berbeda dengan peneliti yang memakai metode penelitian kualitatif. Peneliti merasa harus menguatkan penelitian sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Endah Setiyorini (Skripsi, 2013) dengan judul Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai. Untuk peneliti kedua yaitu Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai, menggunakan metode penelitian kuantitatif. Peneliti merasa penelitian yang dilakukan oleh Endah Setiyoroni masih harus dilanjutkan karena penulis akan meneliti dengan metode penelitian kualitatif dan peneliti sebelumnya membahas bagaimana Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai, sedangkan peneliti membahas tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

* 1. **Tujuan.**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Kabupaten Banggai.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Kabupaten Banggai
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Kabupaten Banggai.
4. **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut Sugiyono (2013) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif*.* Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Simangunsong (2017).

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANGGAI PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada teori Efektivitas menurut Zeithmal, dkk. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2018: 63) dimana indikator pengukuran meliputi Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Respon/Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

1. **TANGIBLE (BERWUJUD)**

* Tangible (Berwujud), merujuk pada ketersediaan fasilitas dan peralatan dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan itu baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penerbitan IMB di DPMPTSP Kabupaten banggai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : a. Fasilitas fisik pelayanan (sarana dan prasarana) b. Kemudahan dalam proses pelayanan c. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
* Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai menyatakan bahwa betul memang kalau sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah cukup memadai dan pemohon/masyarakat yang datang kesana merasa nyaman dengan sarana prasarana yang diberikan. Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah cukup memadai dan memberi nyaman terlebih khusus pada pelayanan izin mendirikan bangunan.
* Hasil penelitian berdasarkan dokumentasi, pengamatan, dan wawancara menunjukan bahwa penggunaan alat bantu yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah cukup memadai dimana pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banggai sudah memakai komputer yang dimana pengurusannya berbasis online dan juga alat tulis buku untuk mencatat administrasi dalam bentuk arsip terlebih khusus pada pelayanan izin mendirikan bangunan.

1. **RELIABILITY (KEHANDALAN)**

* DPMPTSP Kabupaten Banggai memiliki pegawai yang seluruhnya berjumlah 50 orang, para pegawai memiliki latar pendidikan yang berbeda, namun mereka bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Reliability (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan dengan tepat. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penerbitan IMB di DPMPTSP Kabupaten Banggai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : a. Keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu pelayanan b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa Kemampuan dan keahlian dari pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai dalam penggunaan alat bantu sudah cukup baik namun harus tetap mengikuti bimbingan atau pelatihan terkait kemahiran dalam penggunaan alat bantu terutama pada komputer terkait sistem yang digunakan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa sudah terdapat standar pelayanan yang jelas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai terlebih khusus pada pelayanan 104 izin mendirikan bangunan.
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa kecermatan dan ketelitian pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah baik terlebih khusus pada pelayanan izin mendirikan bangunan.

1. **RESPONSIVINESS (RESPON/KETANGGAPAN)**

* Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas sangat tergantung pada faktor respon pegawai, yaitu bagaimana sikap dan perilaku pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan. Responsiviness (Respon/Ketanggapan), merupakan kemampuan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Banggai dapat diukur melalui indicator sebagai berikut : a. Petugas memberikan pelayanan dengan tanggap b. Petugas menanggapi keluhan dari masyarakat c. Petugas mampu mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan dan wawancara menunjukan bahwa pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah baik dalam memberikan pelayanan terlebih khusus adanya sosialisasi yang dilakukan pada pelayanan izin mendirikan bangunan.
* Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat menyatakan bahwa pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banggai cepat dalam merespon setiap keluhan yang terjadi pada pemohon atau masyarakat. Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah baik dalam menanggapi keluhan yang terjadi pada pemohon/masyarakat.
* Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat menyatakan bahwa pegawai sudah baik dalam mengatasi kendala yang terjadi, dimana pegawai disana menguhubungi pemohon jika ada terjadi kendala terhadap pengurusan izin mendirikan bangunan dari pemohon terutama jika terjadi kendala terhadap jaringan internet yang tidak stabil dan juga kesalahan dalam gambar yang dibuat dari pemohon. Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai sudah cukup baik dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pelayanan dimana pegawai akan berkoordinasi dengan pemohon jika ada terjadi kendala dalam pengurusan izin mendirikan bangunannya. Namun yang masih biasa terjadi kendala dalam pelayanan pengurusan imb itu ada pada jaringan yang kurang stabil dan juga kesalahan dari masyarakat yang memberikan gambar bangunan mereka tidak sesuai dengan skala gambar yang telah ditentukan.
* Evaluasi adalah kegiatan terencana untuk mengukur, menilai, dan keberhasilan suatu program. Evaluasi merupakan cara terbaik untuk menguji efektivitas dan produktivitas. Evaluasi adalah kegiatan terencana untuk mengukur, menilai, dan keberhasilan suatu program. Evaluasi merupakan cara terbaik untuk menguji efektivitas dan produktivitas. Kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris, 'evaluation' yang memiliki berarti penilaian atau penaksiran. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, evaluasi juga mempunyai arti yang sama, yakni penilaian. Jadi, adanya kegiatan evaluasi tersebut tentu bukan tanpa sebab. Maka itu, penting mengetahui dan memahami tujuan evaluasi, fungsi hingga tahapannya. evaluasi LPPD yang dihasilkan oleh Bagian Tata Pemerintahan sudah baik dan sesuai pedoman yang ada. Evaluasi hasil penyusunan LPPD dilakukan dengan cara menghitung dan menilai indeks komposit terhadap dua variabel utama yaitu indeks capaian kinerja dan indeks kesesuaian materi.

1. **ASSURANCE (JAMINAN)**

* Assurance (Jaminan) artinya adanya jaminan dalam suatu pelayanan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Banggai dapat diukur melalui indikator : a. Adanya jaminan kepastian biaya b. Adanya jaminan ketepatan waktu
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan menunjukan bahwa memang ada biaya yang harus dibayar berupa retribusi daerah yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan daerah yang sudah ditetapkan. Untuk biaya yang dikeluarkan selama pelayanan pengurusan imb di DPMPTSP Kabupaten Banggai itu tidak ada. Pelayanan terkait pembayaran biaya di DPMPTSP Kabupaten Banggai masih belum baik dimana masih terdapat pemohon yang masih belum paham terkait pembayaran ini dan juga masih ada yang menunggak pembayaran retribusi ini.
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa kepastian waktu penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai belum baik dan belum maksimal masih terdapat izin mendirikan bangunan yang tidak terbit sesuai waktu yang telah ditentukan dikarenakan surat rekomendasi kelayakan bangunan dari tim teknis yang belum ditau kapan keluarnya dan juga terhambat oleh masyarakat yang menunggak pembayaran retribusi daerah sehingga penerbitan izin mendirikan bangunan pemohon juga terhambat.

1. **EMPHATY (EMPATI)**

* Emphaty (Empati), merupakan hal penting yang menjadi tolak ukur bagaimana karakter maupun sikap pegawai terhadap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan yang terjadi. Sikap pegawai yang baik akan menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Banggai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : a. Mengutamakan kepentingan masyarakat/pemohon b. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan c. Pelayanan tidak diskriminatif
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa para pegawai sudah baik dan sudah maksimal dalam mementingkan kepentingan masyarakat dalam pelayanan tanpa mementingkan kepentingan pribadi dari setiap pegawai karena itu sudah menjadi kewajiban dari pegawai.
* Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat menyatakan bahwa para pemohon/masyarakat sudah puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Banggai karena para pegawai sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan izin mendirikan bangunan. Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banggai sudah baik dan maksimal dalam memberikan pelayanan dimana para pegawai sangat ramah dalam memberikan pelayanan terlebih khusus pada pengurusan izin mendirikan bangunan.
* Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banggai sudah baik dalam memberikan pelayanan tidak ada yang melakukan tindakan diskriminatif, tidak ada yang memandang jabatan ataupun kekeluargaan dari setiap pemohon yang datang. Pemohon yang datang diberikan layanan yang sama.

**3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andy Frans Leo Silalahi (Skripsi, 2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar. Untuk peneIiti pertama yaitu Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar, memakai metode penelitian kuantitatif berbeda dengan peneliti yang memakai metode penelitian kualitatif. Peneliti merasa harus menguatkan penelitian sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kemudian, perbedaan penting yang menunjukan temuan utama penulis yang mencerminkan kebaharuan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah Setiyorini (Skripsi, 2013) dengan judul Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai. Untuk peneliti kedua yaitu Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai, menggunakan metode penelitian kuantitatif. Peneliti merasa penelitian yang dilakukan oleh Endah Setiyoroni masih harus dilanjutkan karena penulis akan meneliti dengan metode penelitian kualitatif dan peneliti sebelumnya membahas bagaimana Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai, sedangkan peneliti membahas tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah.

Temuan utama yang menunjukan kebaharuan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati memang ada biaya yang harus dibayar berupa retribusi daerah yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan daerah yang sudah ditetapkan. Untuk biaya yang dikeluarkan selama pelayanan pengurusan imb di DPMPTSP Kabupaten Banggai itu tidak ada. Pelayanan terkait pembayaran biaya di DPMPTSP Kabupaten Banggai masih belum baik dimana masih terdapat pemohon yang masih belum paham terkait pembayaran ini dan juga masih ada yang menunggak pembayaran retribusi ini.

1. **KESIMPULAN**
   * 1. Kualitas pelayanan IMB sudah dapat dikatakan baik karena berdasarkan hasil analisis penulis untuk indikator berwujud, kehandalan, ketanggapan dan empati sudah menunjukan hasil yang baik walaupun untuk indikator asuransi belum baik.
     2. Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai yang penulis dapat di lapangan adalah kesadaran masyarakat masih kurang, masih ada kendala terkait penerbitan surat rekomendasi dari tim teknis sehingga menghambat penerbitan izin mendirikan bangunan dari masyarakat atau pemohon
     3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai untuk meningkatkan partisipasi politik masyarakat: a. Mengadakan sosialisasi tentang pentingnya Izin Mendirikan Bangunan, sosialisasi terkait pengurusan izin mendirikan bangunan, sosialisasi tentang pentingnya retribusi terkait Izin Mendirikan Bangunan ke setiap kecamatan di Kabupaten Banggai yang dilakukan di kantor kecamatan dan dihadiri oleh Camat, Lurah, dan masyarakat setempat, b. Menunjuk orang-orang tertentu yang handal dalam menggambar bangunan untuk bisa menggambarkan gambar bangunan dari masyarakat yang kesulitan dalam melengkapai persyaratan terkait skala gambar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan terkait fasilitas ini tidak ada pungutan biaya alias gratis. c. Meningkatkan koordinasi dengan tim teknis atau dinas terkait untuk selalu menanyakan bagaimana perkembangan terkait surat-surat rekomendasi dari bangunan tersebut agar surat rekomendasinya bisa cepat terbit sehingga tidak terjadi keterlambatan, serta mngkoordinasikan dengan pemerintah daerah terkait anggaran yang diberikan kepada tim teknis dalam melakukan survey lapangan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**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 untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

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

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah Kabupaten Banggai serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Creswell, J. W. (2015). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Laksana, Z. M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.

Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Pernerbitan dan Percetakan. Makmur. (2011). Efektivitas Kebijakan Lembaga Pengawasan. Bandung: Refika Aditama.

Moleong, L. J. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2011). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nugroho, R. (2014). Publik Policy. Jakarta: Gramedia, Cetakan ke 5. Siagian, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Simangunsong, F. (2017). Metode Penelitian Pemerintahan. Bandung: ALFABETA.

Sinambela. (2014). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Steers, R. M. (1985). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Silalahi, A. F. L. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar”. UNIVERSITAS MEDAN AREA.

Setiyorini, E. 2013. “Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai”. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.