

## KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) RUMAH TEMPAT TINGGAL

Vilia Resmala<sup>1</sup>, Denny Hernawan<sup>2\*</sup>, Irma Purnamasari<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, vilia.resmala@unida.ac.id

<sup>2</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, denny.hernawan@unida.ac.id

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Irma.purnamasari@unida.ac.id

\*Corresponding Author ; Denny Hernawan ([denny.hernawan@unida.ac.id](mailto:denny.hernawan@unida.ac.id))

### ABSTRACT

*Service is one of the government's main tasks, which is to provide services as a manifestation of the general duty of government to realize public welfare. However, in reality, in this service, there are still problems that occur in building permits, such as the industrial land used island that is not suitable for building construction. This study aimed to determine the quality of service for Building Construction Permits (IMB) of residential houses in the One-Stop Service and Integrated Services in Bogor city in West Java. This study uses the theory of service quality from Zeithaml, Parasuraman & Berry, which consists of 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method uses descriptive methods using Quantitative. Observation, interviews, and questionnaires do data collection. The sample in this study was 63 respondents consisting of the community and service officers. The results obtained an average number of 4.27 with outstanding ratings. It means that overall service quality has been excellent. However, there are still some indicators and dimensions whose value is still lacking, namely the responsiveness dimension of service speed indicators and indicators of the accuracy of the issuance of both. Finally, the researcher suggested that there should be improvements in the speed of service and the accuracy of the letters.*

*Key words: Service Quality, Five Dimensions, Building Construction Permits.*

### ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu tugas pemerintah yang utama yaitu menyelenggarakan pelayanan sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Namun pada kenyataan dalam pelayanan ini masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam perizinan bangunan seperti teknis lahan yang digunakan adalah lahan yang tidak sesuai untuk didirikan bangunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tempat tinggal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bogor Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry yang terdiri dari 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan Kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini 63 orang responden yang terdiri dari masyarakat dan petugas layanan. Hasil penelitian diperoleh angka rata-rata 4.27 dengan penilaian sangat baik, hal ini mengartikan kualitas pelayanan keseluruhan sudah sangat baik tetapi masih ada beberapa indikator dan dimensi yang nilainya masih kurang yaitu dimensi responsiveness dari indikator kecepatan pelayanan dan indikator ketepatan penerbitan surat keduanya menyatakan cukup baik. Akhirnya peneliti menyarankan perlu adanya perbaikan dalam kecepatan pelayanan dan ketepatan penerbitan surat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lima Dimensi, Surat Izin Mendirikan Bangunan

## PENDAHULUAN

Pelayanan public adalah tugas utama Organisasi pemerintah, dimana menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan dari pelayanan public. Sejatinya pelayanan public merupakan monopoli organisasi pemerintah, karena keberadaannya tidak memiliki pesaing. Tujuan utama pelayanan public adalah bukan untuk keuntungan, melainkan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus kajian dalam ilmu administrasi publik. Namun teori pelayanan selalu dinamis mengalami perubahan seiring apa yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalui diperbaharui untuk memberikan pelayanan terbaik, murah, mudah dan cepat. Tuntutan masyarakatpun semakin hari semakin kompleks. Namun karena sifatnya monopoli pemerintah, pelayanan public masih menempatkan masyarakat dalam posisi sebagai pihak tidak berdaya(Sinambela L, 2006), (Oktariyanda, Zauhar, & Rochmah, 2013).

Salah satu jenis pelayanan publik yang ada di Indonesia adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin ini sangat penting khususnya bagi masyarakat yang sudah mempunyai bangunan. Kepemilikan surat IMB itu sendiri mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat, salah satu manfaat IMB adalah terdapat kepastian dan perlindungan hukum terhadap hak kepemilikan bangunan. Dengan adanya IMB, bangunan tersebut mendapat perlindungan dan kepastian untuk tidak merugikan orang lain maupun ddirugikan.

Perizinan mendirikan bangunan (IMB) jika dilihat secara global masih banyak mengalami permasalahan-permasalahan yang terjadi. Ada beberapa faktor yang menimbulkan permasalahan dalam perizinan IMB yaitu faktor administratif seperti tidak lengkapnya persyaratan untuk mengajukan perizinan IMB

tersebut, namun faktor yang kedua adalah permasalahan dalam teknis dimana hal ini sangat banyak terjadi hampir diseluruh kota yang ada di Indonesia salah satunya mengenai perizinan IMB yang memiliki tempat yang tidak memenuhi syarat bagi Negara salah satu contohnya ialah analisis dampak lingkungan (amdal) dan analisis dampak lalu lintas (amdalalin) seperti tempat yang rawan bencana alam, tempat yang sangat dekat dengan jalan kereta api, dan lain-lain. Hal ini yang menimbulkan beberapa permasalahan perizinan IMB yang sering sekali terjadi dimanapun.

Di kota Bogor dinas yang terkait mengenai pelayanan perizinan surat IMB yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Bogor. Pelayanan pembuatan IMB merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dengan berdasarkan Peraturan Wali Kota Bogor nomor 70 tahun 2018 tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungan pemerintah kota Bogor.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan dinas yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Salah satunya Pelayanan pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan yang merupakan salah satu pelayanan yang wajib diurus oleh masyarakat.



Gambar 1. Diagram Rekapitulasi Perizinan Kota Bogor Tahun 2018

Terkait Perizinan mendirikan bangunan di kota Bogor ini banyak sekali izin yang mengalami penolakan hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan- permasalahan yang terjadi. Hampir 63% terjadi penolakan dalam Perizinan IMB, berdasarkan beberapa sumber penolakan ini terjadi karena masyarakat yang mengajukan IMB tersebut masih banyak yang tidak memenuhi syarat-syarat yang diberikan oleh dinas seperti masih belum menyelesaikan persyaratan administratif salahsatunya tidak Mengisi formulir permohonan IMB yang diajukan kepada Wali Kota Bogor dan melengkapi persyaratan yang lengkap dan benar yaitu Kartu Tanda Penduduk dan NPWP pemohon, Bukti lunas PBB 2 tahun berjalan, Mengisi surat pernyataan kesanggupan memenuhi ketentuan teknis dan menanggung resiko konstruksi bangunan, Melampirkan Sertifikat tanah, Gambar rencana arsitektur, Membuat surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang berbatasan langsung diketahui oleh RT dan Rw dengan melampirkan KTP tetangga. Selain itu permasalahan yang terjadi dalam perizinan IMB ini adalah masalah teknis yaitu lahan yang digunakan adalah lahan yang tidak sesuai untuk didirikan bangunan dimana dalam Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2018 tentang persyaratan bidang perizinan pemanfaatan ruang, menyatakan ketentuan teknis yang meliputi Peruntukan Pemanfaatan lahan/Aturan Zona sebagai berikut :

- a. koefisien Dasar Bangunan (KDB)
- b. Koefisien Lantai Bangunan (KLB)
- c. Koefisien Dasar Hijau (KDH)
- d. Garis Spadan Bangunan (GSB)
- e. Garis Spadan Sungai/Saluran/Situ (GSS)
- f. Garis Spadan Pagar.

Kualitas pelayanan terjadi karena adanya kebutuhan pelanggan. Upaya untuk memuaskan pelanggan inilah maka terbentuk kualitas pelayanan(Nilasari & Istiatin, 2015), (Tjiptono & Chandra, 2011), (Moha & Loindong, 2016), (Lubis &

Andayani, 2017). Mengukur kualitas adalah mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan sesuai harapan pelanggan(Tjiptono & Chandra, 2011), (Moha & Loindong, 2016). Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, baik secara parsial maupun simultan(Lubis & Andayani, 2017).

Penelitian tentang kualitas pelayanan juga dikaitkan dengan izin trayek DLLAJ Kabupaten Bogor(Helmi, Munjin, & Purnamasari, 2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor sudah terlaksana dengan baik, dengan jumlah skor 3,45, namun masih perlu ditingkatkan aspek efisiensi dan partisipasinya(Helmi et al., 2016).

Penelitian kualitas pelayanan juga dikaitkan dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dengan mengambil lokasi di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor (Septiany, Maksudi, & Purnamasari, 2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor termasuk kategori baik dan cukup baik, hal ini disebabkan masih ada masalah dalam hal kecepatan pelayanan(Septiany et al., 2016).

Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah banyak dilakukan, salah satunya penelitian yang mengambil tempat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis(Rahman, Beki, & Munajat, 2019). Hasil penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum optimal. Ada beberapa factor yang membuat pelayanan menjadi tidak optimal, antara lain masih terdapatnya sikap diskriminasi petugas pelayanan, biaya tidak transparan, informasi tentang pelayanan tidak semua tahu disebabkan kurangnya sosialisasi terkait perizinan, kecepatan pelayanan masih kurang jika dilihat dari ketentuan

SOP 14 hari. Sekalipun sudah menggunakan e-service namun penerapannya belum optimal, masih ada proses yang dilakukan secara manual. Belum adanya Online Single Submission (OSS) juga menyebabkan belum semua instansi bekerja secara terintegrasi (Rahman et al., 2019).

Penelitian lain mengangkat judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal yang dilaksanakan pada BPPT Kabupaten Sidoarjo (Oktariyanda et al., 2013). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa pelayanan IMB di Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Namun demikian bukan berarti tidak ada kendala. Masih ada sejumlah kendala, Antara lain masalah SDM dan sarana prasarana (Oktariyanda et al., 2013).

Studi tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga pernah dilakukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas perizinan mendirikan bangunan yang diukur melalui 4 (empat) dimensi yaitu kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan keamanan belum berjalan dengan baik karena ada beberapa kendala, Antara lain: masalah struktur organisasi, masalah SDM, infrastruktur, teknologi dan prosedur (Suparman, 2017).

Penelitian tentang kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan juga dilakukan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang (Hardiyansyah, 2013). Hasil penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) masih rendah, yang ditunjukkan dengan adanya indikasi mengenai: lokasi tidak strategis, belum ada standar yang baku; kecepatan waktu pelayanan, tariff retribusi tidak sesuai dan diskriminatif.

Berdasarkan berbagai penelitian yang dilakukan di beberapa tempat, diketahui masih ada kendala dalam pelayanan IMB.

Hal inilah yang mendasari penelitian IMB dilakukan di Kota Bogor. Mengingat pelayanan IMB di Kota Bogor sudah menggunakan e-service, namun masih terdapat sejumlah keluhan masyarakat.

Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang membagi 5 indikator kualitas pelayanan yang baik, yaitu:

1. Tangibles / Bukti langsung
2. Reliability / Keandalan
3. Responsiveness / Ketanggapan
4. Assurance / Jaminan
5. Emphaty / Empati (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2010), (Tjiptono & Chandra, 2011)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, populasi dihitung berdasarkan jumlah rata-rata masyarakat yang memperoleh pelayanan perbulan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir yaitu ditahun 2018 untuk jasa layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yaitu berjumlah 88 orang. Untuk mengkroscek data, responden juga diambil dari Petugas Dinas yang berjumlah 15 orang untuk dimintai keterangan terkait pelayanan perizinan IMB.

Pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 5%. Dari populasi tersebut maka didapat jumlah representative sebanyak 48 orang ditambah 10 petugas.

Pengambilan data menggunakan teknik sampling incidental (Sugiyono (2016:96)). Jadi 48 orang yang akan dijadikan sampel itu dibagi secara bertahap hingga mendapatkan target 48 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, observasi, Wawancara dan kuesioner. Selanjutnya, data yang diperoleh melalui kuesioner diolah berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan rumus Weight Mean Score (WMS) (Bakri Siregar (2006: 70)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tempat tinggal diukur dalam lima dimensi sebagai berikut:

1. Tangibel (berwujud): penampilan fisik atau gedung, peralatan personil dan media komunikasi.
2. Empathy (empati): kepedulian, memberi perhatian pribadi kepada konsumen.
3. Reliability (kehandalan): dan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang baik.
4. Responsiveness (ketanggapan): untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat
5. Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan dalam menyakinkan kepercayaan konsumen (Zeithaml et al., 2010), (Tjiptono & Chandra, 2011).

Tabel 1 Penilaian Responden Atas Dimensi Tangible

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Tangibel	Sarana dan Prasarana yang memadai	4,51	Sangat Baik
	Kenyamanan ruang tunggu	4,24	Sangat Baik
Jumlah		4,37	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Berdasarkan hasil Tabel Rekapitulasi Dimensi tangible dapat diketahui bahwa untuk sarana dan prasarana yang tersedia di kantor dinas sudah memadai hal ini didukung oleh keadaan ruang tunggu yang bersih sehingga dapat dikatakan sudah membuat nyaman para pengguna layanan.

Berdasarkan penuturan Kepala Bagian Pelayanan bahwa ruang pelayanan yang sudah difasilitasi AC dan disediakan air minum oleh pihak dinas salah satu unggulan dalam sarana dan prasarana.

Tabel 2 Penilaian Responden Atas Dimensi Empati

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Empaty	Perhatian petugas kepada masyarakat	4,51	Sangat Baik
	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	4,59	Sangat Baik
	Sikap ramah petugas kepada masyarakat	4,62	Sangat Baik
Jumlah		4,61	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Dari tabel 2 di atas diketahui bahwa dimensi empati dilihat dari 3 indikator tersebut menunjukkan angka 4,61 dengan katagori sangat baik. Maknya adalah pandangan masyarakat terhadap sikap empati dari para petugas sangat baik. Petugas dinilai cukup bertanggungjawab, memiliki sikap yang penuh perhatian dalam melayani masyarakat.

Tabel 3 Penilaian Responden Atas Dimensi Reability

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Reliability	Kecermatan Petugas dalam melayani masyarakat	4,60	Sangat Baik
	Penerapan Standart pelayanan di kantor Dinas	4,74	Sangat Baik
	Kemampuan Petugas menggunakan komputer	4,66	Sangat Baik
Jumlah		4,67	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Dimensi reliability diukur berdasarkan 3 indikator. Hasil penilaian responden menunjukkan angka 4,67 dengan kategori sangat baik. Nilai tersebut mencerminkan pandangan masyarakat yang menganggap bahwa para petugas pelayanan memiliki kemampuan yang sangat handal dan cermat dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan. Selain itu, ketersediaan standar operasional prosedur pelayanan

prima membuat kualitas pelayanan IMB menjadi sangat optimal.

Tabel 4 Penilaian Responden Atas Dimensi Responsiveness

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Responsiveness	Respon Petugas dalam menangani keluhan masyarakat	4,10	Baik
	Kecepatan pelayanan surat IMB	3,10	Cukup Baik
	Kecepatan penerbitan surat IMB	2,90	Cukup Baik
	Kemampuan petugas dalam membuka pelayanan	4,59	Sangat Baik
Jumlah		3,68	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Dari 4 indikator dimensi responsiveness menunjukkan hasil 3,68 dengan kategori baik. Kondisi ini mencerminkan bahwa meskipun petugas sudah dinilai responsive, tetapi masih ada beberapa celah yang membuat masyarakat merasa bahwa keluhan atas pelayanan tidak secara optimal direspon dengan segera.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pelanggan menuturkan bahwa Petugas pelayanan dinilai sudah berhasil dalam menangani masyarakat khususnya pelanggan surat izin mendirikan bangunan rumah tempat tinggal tunggal, serta petugas mampu membuka pelayanan dengan ramah dan sopan. Namun dalam kecepatan pelayanan dan kecepatan penerbitan IMB masih kurang baik dikarenakan pelayanan yang lama dan penerbitan IMB yang sering terlambat membuat pelanggan merasa kurang puas.

Tabel 5 Penilaian Responden Atas Dimensi Assurance

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Assurance	Kepastian Biaya Pembuatan Surat IMB	3,50	Baik
	Adanya Jaminan Keamanan Data	4,55	Sangat Baik
Jumlah		4,00	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Dimensi assurance diukur dengan 3 indikator penilaian. Hasilnya menunjukkan nilai 4,00 dengan kategori baik. Nilai tersebut mencerminkan bahwa jaminan atas pelayanan sudah dinilai baik, artinya ada kepastian biaya dan kepastian jaminan atas keamanan data, karena semua dilakukan melalui aplikasi online.

Berdasarkan berbagai dimensi dan indikator yang sudah dikemukakan di atas, diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tempat tinggal tunggal sudah dinilai sangat baik dengan rata-rata skor 4,27 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

Untuk penilaian tertinggi ada pada indikator Tanggungjawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan dengan rata-rata 4,79 dalam kategori sangat baik hal ini bermakna bahwa petugas telah memberikan tanggungjawab yang baik pada masyarakat, ini membuktikan bahwa petugas sudah menjalankan sebagaimana penerapan uraian kerja tetapi ada juga beberapa indikator yang masih bernilai rendah terutama pada indikator kecepatan pelayanan surat IMB dan kecepatan penerbitan surat IMB, hal ini mengartikan bahwa sanya kecepatan pelayanan surat IMB dan Kecepatan penerbitan surat IMB belum dapat memenuhi kriteria bahkan harapan masyarakat. Ini terbukti dari hasil kuesioner dimana rata-rata masyarakat menyatakan nilai cukup baik yang berarti untuk penilaian dari kecepatan pelayanan surat IMB dan kecepatan penerbitan surat IMB memang belum baik.

Banyak faktor yang dapat memperbaiki pelayanan, Meskipun sudah sangat baik, bukan berarti tanpa kendala, salah satunya masalah SDM. SDM dipandang masih belum memenuhi standar kecepatan pelayanan. SDM diharapkan lebih profesional, efektif, efisien, dan ekonomis (Oktariyanda et al., 2013).

Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah ketersediaan dan keterbukaan akan prosedur yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dalam mempelajarinya dan melaksanakannya (Helmi et al., 2016).

### KESIMPULAN

Kualitas jasa pelayanan IMB pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah dilakukan dengan sangat baik, ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 4.27. Dimensi Reliability (Kehandalan) menjadi dimensi dengan penilaian tertinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 4.67. Hal ini membuktikan bahwa kehandalan dan tanggungjawab petugas tidak diragukan lagi oleh masyarakat. Adapun dimensi responsiveness menjadi dimensi terendah dengan nilai rata-rata 3.66. Sekalipun kategori nilainya baik, namun tidak bermakna bahwa semua pelayanan sudah optimal. Masih ada kelemahan, terutama pada kecepatan dalam pelayanan dan ketepatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan. Keluhan mengenai masalah tersebut masih ada.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan public dimana kualitas pelayanan dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi kualitas pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut masih relevan digunakan, mengingat hasil penelitian memverifikasi teori tersebut. Selain itu, Teori ini dianggap lebih praktis untuk mengukur keberhasilan pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa apabila pelayanan yang dilaksanakan dan dijalankan dengan baik maka akan menciptakan kepuasan masyarakat. Nmun demikian, untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas membutuhkan sejumlah biaya dan kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan agar berjalan dengan maksimal. Efektivitas tidaknya pelayanan sangat bergantung pada kesiapan pegawai dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang. *MIMBAR*, 28(2), 191–199.
- Helmi, T., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh dllaj kabupaten bogor. *Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971*, 2(April), 47–59.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di kota manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 1–12.
- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. *Wacana, ISSN: 1411-0199 E-ISSN: 2338-1884*, 16(4), 179–185.
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. D. E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ( IMB ) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPSTP ) Kabupaten Ciamis. *Jurnal*

- Manajemen Pelayanan Publik, ISSN : 2580-9970 (Print), ISSN : 2581-1878 (Online), 2(2), 100–106.*
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Siti Rahayu Septiany1, Beddy Iriawan Maksudi2, Irma Purnamasari3, 2(1 (April)), 31–41.*
- Sinambela L, P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suparman, N. (2017). Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTPM) kabupaten cianjur provinsi jawa barat. *Jurnal Borneo Administrator, 13(1), 41–56.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality and Satisfaction (edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy, in Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*. (E. Robert A. Peterson and Roger A. Kerin, Ed.). Chichester, UK: John Wiley & Sons.