

## **Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao, Kabupaten Toraja Utara**

*Effectiveness of Building Permit Services by the Department of Investment and One Stop Integrated Services Rantepao, North Toraja Regency*

**Alfin Irianto D. Bangun<sup>\*</sup>, Uddin B. Sore, Natsir Tompo**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: [alfintirianto093@gmail.com](mailto:alfintirianto093@gmail.com)

Diterima: 10 September 2023 / Disetujui : 30 Januari 2024

### **Abstrak**

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi Aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan pemerintah yang efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku. Masyarakat Kabupaten Toraja Utara membutuhkan pelayanan perizinan dari pemerintah yang cepat, akurat, hal ini menjadi dasar Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara untuk Dinas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini kemudian bertugas untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin menyediakan bangunan/ganti sesuai persyaratan yang digariskan dalam Peraturan Daerah Toraja Utara, masyarakat harus memiliki izin terlebih dahulu atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum bangunan tersebut. Kabupaten Nomor 19 Tahun 2011, yang mengatur tentang penerbitan IMB, Tujuan penelitian untuk mengetahui epektifitas proses pelayanan pegawai DPMPTSP Toraja Utara terhadap pemberian IMB bagi Masyarakat Rantepao, Toraja Utara melalui DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dan untuk mengetahui kopetensi kinerja pegawai DPMPTSP Toraja Utara dalam melayani Masyarakat Rantepao, Toraja Utara.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deduktif yang mengkaji fenomena secara umum untuk menemukan hasil secara spesifik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam tahapan dalam penerapan Pelayanan Pemberian IMB Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara, Sudah Baik dikarnakan dalam ketiga indikator tersebut ada dua indikator yang sudah berjalan baik seperti pencapaian tujuan dimana dinas PTSP sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stajholder dari pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan. Dalam Kopetensi Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, Sudah Cukup Baik dikarnakan dalam kelima indikator tersebut peneliti menyimpulkan cukup baik dikarnakan dalam penerapan kualitas kerja, Ketepatan Waktu, dan Inisiatif pegawai sudah cukup baik dikarnakan pegawai tidak mempermasalahkan latar belakang pendidikan dengan bidang kerja pegawai yang tidak sesuai bidang kerja akan di ikutkan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

**Kata Kunci:** Efektifitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, DPMPTSP, Rantepao

### **Abstract**

*Building Permit (IMB) services for government officials are required to provide these services to the community. The public has the right to receive efficient government services in accordance with applicable regulations. The people of North Toraja Regency need licensing services from the government that are fast, accurate, this is the basis for the North Toraja Regency Regional Government for the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) which is then tasked with providing services for people who wish to provide buildings/replacements according to the requirements outlined in the North Toraja Regional Regulations , the public must have prior permission for the comfort, security and legal certainty of*

*the building. Regency Number 19 of 2011, which regulates the issuance of IMB. The aim of the research is to determine the effectiveness of the North Toraja DPMPTSP employee service process in providing IMB for the Rantepao, North Toraja Community through the North Toraja Regency DPMPTSP and to determine the performance competence of North Toraja DPMPTSP employees in serving the Rantepao Community, North Toraja.. This research uses a qualitative approach using a deductive method that examines phenomena in general to find specific results through interviews, observation and documentation. The results of the research show that in the stages of implementing the IMB Providing Service at the One Stop Licensing Service Office (DPMPTSP) North Toraja Regency, it is already good because in these three indicators there are two indicators that have gone well, such as achieving the goal where the PTSP service as the implementer involves the community and the whole stajholder of services provided to the community which aims to facilitate management. In terms of Employee Competence at the North Toraja Regency Investment and One-Stop Service Service, it is quite good because in these five indicators the researcher concluded that it is quite good because the implementation of work quality, punctuality and employee initiative is quite good because employees do not mind their educational background. Employees' work fields that do not match their field of work will be subject to training according to their respective fields.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Building Permit, DPMPTSP, Rantepao*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pada umumnya pelayanan public itu sendiri diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan public menuntut pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah berkualitas yang dimana seringkali pelayan tersebut tidak sesuai dan sejalan dengan harapan masyarakat. Pada umumnya pelayanan public itu sendiri diberikan kepada masyarakat. Sehingga Sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, namun seringkali pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Demi mewujudkan pelayanan public yang prima bagi masyarakat, pemerintah kemudian mengeluarkan Keputusan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayan Publik. Yang dalam keputusan tersebut memuat kriteria pelayanan, keamanan, efisiensi, ekonomi, keadilan dan ketepatan waktu. Suatu pelayanan sendiri dapat dinilai sudah efektif apabila masyarakat penerima layanan tersebut merasa puas atas yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan, contohnya seperti pelayan yang cepat, akurat, baiaya yang sesuai dengan ketetapan dan hasil yang berkualitas yang tentusaja meningkatkan kepuasan bagi masyarakat sendiri (Harbani, 2007).

Pelayanan IMB dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Toraja Utara (DPMPTSP). Di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan, dinas ini telah mengatur tugas dan wewenang di lingkungan pemerintah. Dinas ini kemudian bertugas untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin menyediakan bangunan/ganti sesuai persyaratan yang digariskan dalam Peraturan Daerah Toraja Utara, masyarakat harus memiliki izin terlebih dahulu atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum bangunan tersebut. Kabupaten Nomor 19 Tahun 2011, yang mengatur tentang penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB), disahkan pada tahun 2011. Bahkan, Pelayanan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dinilai kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Rantepao Toraja Utara. Hal ini disebabkan masalah kinerja pegawai terkait standar pelayanan IMB yang

tinggi dan sebenarnya sesuai dengan tujuan yang ada, yang dinilai belum sepenuhnya tercapai.

Pada Survei dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Toraja Utara oleh Wakil Bupati Toraja Utara Frederik Victor Palimbong pada Kamis, 18 November 2021, di Aula Gedung Pelayanan Jemaat Rantepao. Hasil survei menunjukkan adanya data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Toraja Utara karena nilai indeks kepuasan masyarakat yang dinilai masih di bawah optimal. (Zonakata.com, 2021). Selain kinerja pegawai yang kurang maksimal, lingkungan yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Toraja Utara yang dilakukan oleh pelayanan di wilayah Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Toraja Utara kurang baik sehingga mengurangi rasa nyaman masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan adalah lingkungan kerja. Segala sesuatu tentang lingkungan tempat karyawan bekerja adalah lingkungan itu sendiri. Bukti nyata tidak nyamannya Lingkungan kerja adalah dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis, saat tiba dilokasi penulis melihat bahwa lingkungan kerja Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terlihat tidak begitu kondusif yang terpantau tidak terawat dengan baik serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai, lingkungan yang kondusif itu sendiri dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, dan lingkungan kerja yang tidak bersahabat dapat berdampak pada kinerja karyawan.

Atas beberapa bentuk ketidaknyamanan yang dirasakan Masyarakat Rantepao itu sendiri. Kemudian pemerintah melahirkan Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 19 Tahun 2011 mengenai Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Atas perubahan ini menandakan bahwa masih ada kekurangan yang terdapat terhadap pelayanan pemberian IMB bagi masyarakat sehingga pemerintah berupaya untuk memperbaiki agar pelayanan terhadap masyarakat lebih maksimal.

Tujuan penelitian untuk mengetahui evektifitas proses pelayanan pegawai DPMPTSP Toraja Utara terhadap pemberian IMB bagi Masyarakat Rantepao, Toraja Utara melalui DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dan untk mengetahui kopetensi kinerja pegawai DPMPTSP Toraja Utara dalam melayani Masyarakat Rantepao, Toraja Utara.

## **B. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara (DPMPTSP) terletak di Jalan Pongtiku No. 32, Kelurahan Karassik, Kecamatan Rantepao, Kabupaten Toraja Utara dan menepati gedung Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Toraja Utara (P3KP). Tipe penelitian kualitatif dalam penelitian ini, yang didefinisikan sebagai studi yang memberi hasil terkait data dari orang-orang dalam bentuk tertulis ataupun lisan, serta dapat dilakukan dengan mengamati suatu perilaku. Sangat penting untuk menekankan relevansi kedekatan dengan orang dan konteks penelitian dalam penelitian kualitatif dengan maksud mendapatkan pengetahuan menyeluruh tentang realisme dan keadaan dunia nyata. Pendekatan kualitatif menitikberatkan pada makna, penalaran, pendefinisian skenario tertentu, dan melakukan penelitian lebih lanjut terkait pembahasan yang sejalan dengan kehidupan sehari-hari.

Informan dalam sebuah penelitian merupakan suatu subjek yang kemudian akan membantu penulis dalam memberi data berupa informasi, dimana informasi tersebut dapat digunakan Untuk mendapatkan data yang akurat penulis akan mencari informan. Dalam memilih seorang informan, peneliti kemudian menggunakan teknik penentuan sampel

denga beberapa pertimbangan khusus sehingga dapat menemukan informan yang layak, teknik ini sendiri disebut dengan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2013). Teknik purposive sampling ini kemudian digunakan demi memperoleh informan penelitian yang dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun beberapa pihak yang akan menjadi informan pada penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dan memiliki pengetahuan, data, dan informasi terkait Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara. Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi informan penelitian yakni Kepala Dinas DPMPTSP Toraja Utara, Pegawai Kantor DPMPTSP Toraja Utara ( 3-5 ORANG ), masyarakat Rantepao Toraja Utara ( Diambil 5 Orang yang sudah pernah mengurus IMB ) dan masyarakat Rantepao Toraja Utara ( 5 Orang yang sedang mengurus IMB).

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini akan menggambarkan efektivitas pemberian IMB oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara kemudian hasil observasi dan analisa yang dilakukan penulis akan menghasilkan argumentasi atas apa yang ditemukan yang akan dikaitkan dengan konsep teoritis yang relevan. Metode analisis deskriptif adalah metode yang digunakan dengan cara menganalisis dan menguraikan untuk menggambarkan keadaan objek yang diteliti sehingga menjadi pusat perhatian dalam penelitian Reduksi Data atau Proses pemilihan, merupakan sebuah proses yang berfokus pada penyederhanaan terhadap informasi data yang muncul dari catatan lapangan.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan Masyarakat yang menerima pelayanan tersebut kemudian akan merasa puas dan merespon secara positif pelayanan yang baik. Perasaan nyaman dan senang yang terkait dengan persepsi bahwa penyedia jasa telah melaksanakan harapannya tercermin dalam kepuasan itu sendiri.. Kepuasan tersebut kemudian akan memberikan kesan yang positif dan juga dapat meningkatkan citra pemerintah dimata masyarakat. Tingkat kepuasan layanan kemudian akan dinilai dari kinerja pegawai yang dinilai sesuai dengan proses pemberian layanan yang dirasakan, sehingga suatu pelayanan dapat dikatakan efektif. Agar dapat mendirikan sebuah bangunan maka penting untuk memiliki surat IMB, dan harus mengurus permohonan izin mendirikan bangunan. Suatu perbuatan tata usaha negara yang dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku itulah yang dimaksud dengan istilah "Izin Mendirikan Bangunan" (IMB). (Marbun, 2006).

Tugas pokok DPMPTSP adalah melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang meliputi perencanaan pengembangan iklim penanaman modal, pengendalian pelaksana penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan dari provinsi.

#### **1. Efektifitas Kinerja**

##### **Pencapaian Tujuan**

Haasil penelitian di lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan indikator Teori Richard M. Steers yakni Optimasi tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil observasi, berkaitan dengan Optimasi tujuan yang akan dicapai, dinas PTSP sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stakeholders dari pelayanan yang di berikan, sehingga optimasi pelayanan dapat berjalan baik. Jika dipandang dalam teori Stakeholder menurut Biset (2013), mendefinisikan suatu kepentingan atau perhatian pada permasalahan tertentu. Sedangkan Grimble and Wellard melihat Stakeholders dari segi posisi penting dan pengaruh yang mereka miliki. Dari

definisi tersebut, maka stakeholders adalah keterikatan yang didasari oleh kepentingan tertentu. Dengan demikian, jika berbicara mengenai Stakeholder berarti membahas hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan berbagai pihak.

### **Integrasi**

Berdasarkan hasil observasi lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan indikator Teori Richard M. Steers yakni interaksi antar organisasi dengan lingkungan sekitar. Berdasarkan hasil observasi berkaitan dengan indikator ini bahwa layanan di Dinas PTSP ada kemajuan dalam mengedepankan layanan prima dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang dan melakukan interaksi dengan orang-orang yang ada di Dinas PTSP sendiri seperti melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan dengan model pelayanan lebih nyaman dan fasilitas yang lebih memadai seperti di sediakannya banyak loket yang siap melayani secara langsung, serta di bukanya pelayanan online, dan fasilitas lain seperti wifi gratis bagi pengunjung kantor dinas PTSP, dan juga adanya mesin komputer yang di pajang sebagai tempat mendapatkan informasi sementara sebelum menuju ke pada loket yang sudah di siapkan.

### **Adaptasi**

Bahwa Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara telah menjalankan semua SOP pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pemberian IMB. Penulis juga menemukan bahwa pemerintah Toraja Utara dalam Hal ini Dinas PTSP memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang ingin mengurus IMB.

## **2. Kopentensi Pegawai**

### **Kualitas Kerja**

Hasil penelitian mengenai Penilaian Kinerja pegawai pada kualitas kerja dapat kita lihat bahwa pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk tanggung jawab dalam pekerjaan pegawai semaksimal mungkin melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan. Kendala yang dilami oleh pegawai adalah dilihat dari kompetensi yang dimiliki, bahwa kompetensi yang dimiliki menjadi kendala tersendiri bagi pegawai khususnya pegawai tetap atau organik, mengenai kurang mampunya menguasai teknologi sehingga masih menggunakan kemampuan tenaga kontrak yang lebih berkompeten dibidang ilmu teknologi. Pelaksanaan tugas mendapat tanggung jawab penuh dari pegawai untuk mendapatkan hasil yang baik dibidang pelayanan masyarakat serta evaluasi tentang target kerja yang telah dan akan dilaksanakan sehingga pemahaman kerja pegawai serta instruksi pimpinan tentang tugas kerja yang akan dilaksanakan dapat dijalankan dengan baik.

### **Ketepatan Waktu**

Hasil Penelitian Indikator Ketepatan Waktu bisa dikatakan cukup efektif jika di liat dari jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai SOP yang diverifikasi Kurang Lebih sebanyak 1.500 dokumen, meskipun ada aduan dari masyarakat tetapi dinas sudah menyelesaikan sesuai dengan standar yang berlaku di kantor DPMPTSP. Ini seperti yang dikatakan Nur Khodijah (2019) pada penelitiannya, peneliti menemukan adanya ketidaktepatan wakktu dalam penyelesaian masyarakat mengeluh karena berkas pengurusannya belum juga selesai dengan waktu yang disepakati. beberapa tugas seperti pada pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut merupakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan- persyaratan yang telah tertera sehingga masyarakat menganggap bahwa dalam mengurus surat perizinan masi berbelit-belit. Pada penelitian yang dilakukan, peneliti juga masih menemukan pengaduan-pengaduan oleh masyarakat meski Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara sudah meyelesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

### **Inisiatif**

Hasil Penelitian menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek inisiatif yang terdiri dari mampu menghasilkan ide kreatif yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Kreatif menunjukkan cara berpikir pegawai DPMPTSP dalam memecahkan masalah. Kreatif dimulai dari berpikir untuk menemukan ide. Ide tersebut bisa jadi merupakan ide yang sederhana, akan tetapi efektif untuk memecahkan suatu masalah. Ini seperti yang dikatakan oleh Sitti Masita (2016) pada penelitiannya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya kreativitas yang dimiliki oleh pegawai, sudah baik dalam meningkatkan dan mensukseskan program yang ada sehingga kinerja pegawai bisa terwujud.

### **Kemampuan**

Hasil Peneliti dengan menggunakan teori Mitcell dalam Sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang maksimal. Selain itu, seorang pegawai harus memiliki pengalaman kerja sehingga pegawai dapat menempatkan diri secara tepat serta mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Disimpulkan bahwa didalam bekerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Sejalan dengan observasi yang di lakukan oleh peneliti bahwa pegawai di DPMPTS sudah mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

### **Komunikasi**

Hasil Penelitian menyatakan Bahwa Komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal, dan dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan sudah baik karena dinas sudah menyediakan layanan online, jadi pengguna layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada Aplikasi Tersebut tersebut dan komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan. Dalam penelitian yang dilakkukan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya pada aspek standar pelayanannya dinas sudah mampu memenuhi aspek biaya pelayanan dan juga dengan menerapkan sistem pelayanan online yang mengandalkan SIPPADU. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara juga suda menerapkan pelayanan online yang di namakan ELebbani yang dihadirkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Toraja Utara untuk semakin memepmudah pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

## **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi dalam penerapan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan sudah baik sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stajholder dari pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan. Penerapan kualitas kerja, Ketepatan Waktu, dan Inisiatif pegawai sudah cukup baik dikarnakan pegawai tidak mempermasalahakan latar belakang pendidikan dengan bidang kerja pegawai yang tidak sesuai bidang kerja akan di ikutkan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2010). Mapping the Developing Landscape of Mixed Methods Research. SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research, 2, 45–68.
- Fely. (2010). Kebijakan Pemerintah dalam Memberikan Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri Gowa.
- Gay, L. R., & Diehl, P. L. (1992). Research Methods for Business and Management. Britania Raya: Macmillan Coll Division.
- Harbani, P. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. Yogyakarta: Citra Media.
- Mangkunegara, A. P. (2012). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Marbun, B. N. (2006). Kamus Hukum Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir, H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Mulyadi, H. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 85–103.
- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 892–906.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang, P. S. (2006). Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutantri, S. D. (2015). Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Unesa*
- Sugiyono. (2011). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) (Vol. 28). Bandung: Alfabeta.
- Warakasih, P. (2015). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai Salah Satu Instrumen Pengendali Pemanfaatan Ruang. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.