

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG
(PBG) PERTOKOAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULUNGAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



Disusun Oleh :

RIDWAN SAPUTRA

NPM: 201951008

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
TAHUN 2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Ridwan Saputra
NPM : 201951008
Program Studi : Administrasi Negara

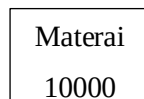
Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) PERTOKOAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA”** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 29 juli 2024

Yang menyatakan,



Ridwan Saputra
NPM. 201951008

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) PERTOKOAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

**DISUSUN OLEH : Ridwan Saputra
NPM. 201951008**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Senin tanggal Dua puluh sembilan bulan Juli tahun Dua Ribu Dua puluh Empat dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|-------------------------|--|---------|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Wempi Feber, S.Sos., M.Si
NIDN. 1113027101 | 1. |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | K. Rapiandi Isak Merang, M. Pd
NIDN. 1104068802 | 2. |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Irsyad Sudirman, M.A., M.I.P
NIDN. 1103017701 | 3. |

Tanjung Selor, 29 Juli 2024

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dekan

Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Bulungan Bagian Kesejahteraan Rakyat Dalam Bantuan Pembangunan Dana Hibah Rumah Ibadah Tahun 2022” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M. selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos, M.I.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
4. Bapak Irsyad Sudirman, M.A.,M.I.P selaku Pembimbing Skripsi;
5. Bapak Wempi Feber, S.Sos.,M.Si selaku Penguji 1 dan Bapak K. Rapiandi Isak Merang, M.Pd. selaku Penguji 2;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orangtua dan saudaraku terincinta;
8. Mentionkan kantor tempat penelitian mu;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 29 Juli 2024
Penulis,

Ridwan Saputra

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG
(PBG) PERTOKOAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI
KALIMANTAN UTARA

Oleh :
Ridwan Saputra
NPM. 201951008

**Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara**

ABSTRAK

Tujuan peneliti mengambil judul Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (Pbg) Pertokoan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara adalah untuk mengetahui sudah efektifkah sebuah pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat terutama pada perizinan persetujuan bangunan Gedung pertokoan di Kabupaten Bulungan.

Disini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data Model Interaktif atau Model Miles dan Huberman. Menurut Ibrahim “analisis data model interaktif merupakan teknik analisis data yang paling sederhana dan banyak digunakan oleh peneliti kualitatif. Mulai dari Observasi, wawancara dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bulungan telah berjalan dengan baik atau efektif, di ketahui melalui indikator, Tangible, Realiability, Responsivines, Assurance, Empathy. Dan terdapat faktor pendukung berupa penyediaan pelayanan keliling dan faktor penghambat ketidakpedulian masyarakat dalam mengurus perizinan.

Kata Kunci : Pelayanan, pemerintah, perizinan, melayani,

*EFFECTIVENESS OF SHOP BUILDING APPROVAL (PBG) SERVICES IN THE
DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED
SERVICES BULUNGAN DISTRICT, NORTH KALIMANTAN PROVINCE*

By :
Ridwan Saputra
NPM. 201951008

State Administration Study Program
Faculty Of Social and Political Science
Kaltara University

ABSTRACT

The researcher's aim in taking the title Effectiveness of Shop Building Approval Services (Pbg) at the One Stop Investment and Integrated Services Service, Bulungan Regency, North Kalimantan Province, is to find out whether the service provided by DPMPTSP to the community is effective, especially regarding shopping building approval permits in Bulungan Regency.

Here the researcher uses descriptive qualitative research methods with the data analysis technique used in this research is the Interactive Model data analysis technique or the Miles and Huberman Model. According to Ibrahim, "interactive model data analysis is the simplest data analysis technique and is widely used by qualitative researchers. Starting from Observation, interviews and Documentation.

The results of the research show that public services at the one-stop capital investment and integrated services service in Bulungan Regency have been running well or effectively, known through indicators, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. And there are supporting factors in the form of providing mobile services and inhibiting factors of public indifference in processing permits.

Keywords : Service, government, licensing, serving, creating

RIWAYAT HIDUP

Ridwan Saputra, lahir pada tanggal 13 mei 2001 di Tanjung selor, Merupakan anak satu-satunya darui pasangan suami istri bapak ismail (alm) dan ibu laila.

Pada tahun 2007 memulai pendidikan Sekolah Dasar(SD) dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanawiyah Negri (MTS) Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal pada jenjang Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 2 Tanjung Selor pada Tahun 2016 dan lulus pada Tahun 2019.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan formal pada Perguruan tinggi di Universitas Kaltara Tanjung selor, dan di terima sebagai mahasiswa Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik jurusan Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Identifikasi/Pembatasan Konsep	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	7
2.3 Kajian Teori	10
2.3.1 Tinjauan Tentang Efektif	10
2.3.2 Pengertian Pelayanan.....	15
2.3.3 Pengertian Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).....	20
2.4 Kerangka Berfikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Fokus Penelitian	24
3.4 Data dan Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	27
3.7 Uji Validitas Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	30
4.2 Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	34
4.3 Pembahasan.....	44
4.3.1 Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).....	45

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	xi
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xiii

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Gambar	Halaman
2.4	Kerangka Berpikir.....	22
3.6	Alur Teknik Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman.....	28
4.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, di mana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat.

Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat beragam yaitu dapat berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa. Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah pelayanan secara terpadu dan diharapkan

dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa. Pemenuha perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik. Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Izin mendirikan bangunan didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai orang yang mendapat layanan tentunya mengharapkan kepausan layanan. Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibanahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik. PBG disusun sebagai

standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan sekitarnya.

Mendirikan bangunan rumah/toko dengan terencana akan menjamin kondisi lingkungan yang menjamin segala aktivitas. Rumah merupakan kebutuhan yang sangat krusial bagi manusia, sedangkan toko merupakan bangunan untuk melakukan kegiatan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasarkan bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya sertifikat PBG akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara mempunyai tugas untuk membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan perizinan terpadu yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan khususnya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Dalam proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan ini masih banyak kendala yang sering ditemukan yaitu pelanggaran bangunan pertokoan seperti ditemukannya beberapa bangunan yang tidak memiliki Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), padahal diketahui PBG sangat diperlukan agar masyarakat terhindar dari razia-razia. Masyarakat yang tidak mengurus PBG pertokoan disebabkan belum paham terhadap syarat-syarat yang harus di ajukan ketika akan membuat izin sehingga masyarakat kembali kerumahnya untuk menambah kekurangan persyaratan, persyaratan yang

menurut masyarakat ribet sehingga masyarakat tidak membuat (PBG) Pertokoan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pertokoan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Atas dasar latarbelakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu penelitian dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pertokoan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian

yaitu:

- a. Bagaimana efektivitas pelayanan persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis:
 - 1) Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan lebih mendalam bagi penelitian tentang efektivitas pelayanan persetujuan bangunan gedung di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
 - 2) Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Melalui penelitian diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara ini yang berkaitan tentang tingkat efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor ini sebagai bahan pengambilan keputusan untuk menciptakan suatu kebijakan dimasa yang akan datang.
- 2) Hasil penelitian ini bisa memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara khususnya tentang efektivitas pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan pertokoan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Identifikasi/Pembatasan Konsep

Proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pertokoan masih sering ditemukan yaitu pelanggaran bangunan pertokoan tidak memiliki Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), padahal diketahui PBG sangat diperlukan agar masyarakat terhindar dari razia-razia, dan menambah pendapatan daerah melalui pajak. Masyarakat yang tidak mengurus PBG pertokoan disebabkan tidak tau syarat- syarat yang harus diajukan ketika mengurus IPBG pertokoan dan masyarakat merasakannya dalam pengurusan PBG. Oleh karena itu pentingnya untuk mengetahui seberapa efektifnya pelayanan persetujuan bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dan apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara sehingga ditemukan toko tidak memiliki IMB.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi ataupun acuan dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

- a. Masitoh.2019. Efektivitas Pelayanan Persetujuan bangunan gedung di DinasPenanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung BaratTahun 2018. Berdasarkan hasil penelitian data mengenai Efektivitas Pelayanan pemberian Izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat, menunjukan bahwa efektivitas pelayanan sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Faktor penghambat efektivitas pelayanan ini adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak dinaskepada masyarakat, kurangnya sarana prasarana, kurangnya sumber daya manusia(SDM) yang handal dalam penggunaan alat bantu yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.Untuk menangani faktor-faktor penghambat tersebut maka petugas aparatur sebaiknya melakukan peningkatan pemahaman SDM tentang efektivitas pelayanan dengan mengikuti pelatihan kerja guna tercapainya tujuan pelayanan yang lebih baik lagi.
- b. Zata Amani Tarisfatih . 2021. Efektivitas Pelayanan Persetujuan bangunan gedung Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah berjalan sesuai prosedurdan pencapaian yang diperoleh sudah sesuai dengan tujuan dinas. Namun hal tersebut dinilai belum maksimal dalam pelaksanaanya dimana terdapat beberapa faktor penghambat seperti minimnya pengetahuan masyarakat terkait alur dan prosedur pendaftaran izin mendirikan bangunan. **Kesimpulan:** Efektivitas dinilai belum

maksimal dalam pelaksanaanya dimana terdapat beberapa faktor penghambat seperti minimnya pengetahuan masyarakat terkait alur dan prosedur pendaftaran izin mendirikan bangunan.

- c. Muhamad Andi Mahmud. 2019. Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan

Gedung (PBG) Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil/Temuan: Pencapaian tujuan meliputi jangka waktu dan tujuan sudah baik dan transparan, integrasi menyangkut proses sosialisasi sudah baik dan konsisten, dalam adaptasi meliputi sarana dan prasarana serta tenaga kerja sudah baik akan tetapi belum maksimal, khususnya kualitas tenaga kerja. Kesimpulan: Pelayanan dalam Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP sudah berjalan efektif namun belum optimal, Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya secara utuh target ataupun sasaran yang diharapkan, untuk mengatasi kendala yang dihadapi tersebut diupayakan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat, meningkatkan dan memberikan pembekalan kekuatan personil tim teknis serta membentuk unit pelaksana teknis (UPT).

- d. Ambarita. 2010. Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan gedung (PBG) Perumahan dan Pertokoan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan PBG sudah dapat dikatakan efektif bila dilihat dari segi

kesederhanaan, kepastian hukum, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kemudahan akses. Namun dari segi waktu BPPT harus memaksimalkan kinerjanya agar pelayanan yang diberikan dapat selesai tepat pada waktunya.

- e. Alfiansyah, Ansyari Mone, Riskasari pada tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 orang yang ditentukan dengan tehnik puposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai aspek optimasi tujuan yang akan dicapai Dinas PTSP Kota Makassar telah memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempermudah bentuk pengurusan sehingga terlayani dengan baik, aspek interaksi antara organisasi dengan lingkungan sekitar terkait efektivitas pelayanan pemberian IMB oleh Dinas PTSP kota Makassar tentunya terdiri dari beberapa metode seperti, melakukan penyadaran, pengkapasitasan, serta pendayaan, dan aspek peran perilaku individu terhadap Evektifitas dalam suatu Organisasi yakni bagaimana Dinas DPM-PTSP kota Makassar memberikan pelayanan prima serta menjadi stakeholder yang mengikuti SOP pelayanan masyarakat.

f. Penelitian yang dilakukan oleh Montgomery Warbal pada tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan serta mendiskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Ambon, untuk mengetahui kebijakan –kebijakan yang dilaksanakan dalam peningkatan pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif

Dimana dalam penelitian ini yang dilakukan bersifat diskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 6 indikator yang diajukan, namun ada 2 faktor yang menghambat yakni : 1). Faktor aturan belum sepenuhnya dijalankan oleh para pegawai diakibatkan karena kurangnya pengawasan dari pimpinan dan faktor kesadaran belum sepenuhnya dijalankan karena kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan pelayanan surat IMB, sehingga terjadi keterlambatan dalam penerbitan IMB. Sedangkan kebijakan yang diambil adalah : 1). Mengadakan rapat rutin mengenai penerbitan IMB yang mengalami keterlambatan, 2). Melakukan pengawasan dan pembinaan, 3). Mengikuti pendidikan dan pelatihan-

pelatihan bimbingan teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Ambon

2.3 Kajian Teori

2.3.1 Tinjauan Tentang Efektif

a. Pengertian Efektif

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Robbins (dalam Indrawijaya, 2010;175) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pencermatan itu mencerminkan konstansi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Gitosudarmo (dalam Sutrisno, 2010; 143) mengemukakan konsep mengenai efektivitas organisasi didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input proses dan output proses juga harus menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Sedangkan berdasarkan dimensi waktu bahwa organisasi diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang

lebih besar (lingkungan) dengan melalui berbagai waktu dalam mengambil sumber daya, terus memprosesnya, dan akhirnya menjadi barang yang dikembalikan kepada lingkungannya.

Menurut Sexena (dalam Indrawijaya, 2010; 176) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kualitas, kuantitas, dan waktu yangtelah dicapai. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran, masalah masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini.

Istilah efektivitas dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan biasanya dikaitkan dengan pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan- kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk melaksanakan program atau kegiatan ini harus didukung dengan sumber daya manusia yang memadai yakni kemampuan, keahlian, dan keterampilan. Efektif tidaknya suatu program yang dilaksanakan dinilai dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannyadibandingkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur

dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan berlaba
- 5) Pencarian sumber daya

Sedangkan Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

- b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu ; Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas dalam pemberdayaan ekonomi pesantren di Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin.

Penilaian semacam ini bertujuan untuk mengukur kinerja sumber daya manusia. Kinerja sumber daya manusia dikatakan baik apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan yang ditetapkan. Itu berarti sumber daya manusia telah mampu menjalankan program atau aktivitas yang tepat dan dapat dikatakan kinerjanya sudah efektif (Soeprihanto, 2010).

Sehingga dari pernyataan di atas peneliti merumuskan untuk menggunakan teori efektivitas dari Indrawijaya (2010) yang menyebutkan bahwa efektivitas di pengaruhi oleh tiga dimensi

yaitu:

1. Tepat Waktu

Dalam hal ini penyelesaian tugas yang ditetapkan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya. Pegawai tidak menunda pekerjaan, tidak adajam lembur dan setiap pekerjaan terjadwal secara pasti sehingga mudah untuk menyelesaikannya.

2. Tepat Kualitas

Dalam hal ini pekerjaan yang ditangani oleh pegawai sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan instansi, pekerjaan dilakukan dengan penuh ketelitian dan kesungguhan sehingga terbebas dari kesalahan dari hasil kerja dan dapat memberikan kepuasan kepada para pengawas (atasan atau masyarakat).

3. Tepat Kuantitas

Merupakan kemampuan pegawai untuk memenuhi target atau jumlah yang ditetapkan dan dapat menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dengan penuh rasa tanggungjawab yang lebih luas.

Menurut pendapat David, dkk (dalam Sudarwan, 2004;119) menyebutkan ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dikeluarkan, artinya hasil tersebut dapat berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program, atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan ratio antara masukan (input) dan keluaran (output).

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menambahkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa ukuran daripada efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerjayang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran daripada efektivitas harus adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

b. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan organisasi yang efektif (Donni dan Agus, 2013;13) yaitu:

1. Karakteristik organisasi

Hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia

ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik lingkungan

Mencakup dua aspek, aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Didalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme

kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pemimpin untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya meningkatkan strategi dan

mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.3.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2011 :4-5) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan untuk mengetahui sejauh mana pemberian pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan dimensi Pelayanan penelitian menggunakan teori dari Zeithaml dalam Hardiyansyah, (2011: 46-47), yang menyebutkan bahwa pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu:

a. *Tangibel* (Berwujud) yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi, terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat, terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, terdiri atas indikator :

- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
- 3) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.
- 4) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.
- 5) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan, terdiri atas indikator :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (Empati), yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang kemudian dikembangkan menjadi indeks pengukuran kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian

petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan

sesuai denganketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

2.3.3 Pengertian Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

Pengertian izin mempunyai makna berupa suatu hal yang membolehkan seseorang atau badan hukum melakukan sesuatu hal yang menurut peraturan Perundang-undangan harus memiliki izin terlebih dahulu, maka akan dapat diketahui dasar hukumnya (Sri Pudiarmo, 2007 :8). Dalam rangka penegakan hukum dalam masyarakat harus dilengkapi pula dengan adanya ketentuan sanksi, apabila tidak disertai sanksi maka efektifitas dari peraturan tersebut tidak dapat diwujudkan karena tidak memiliki daya paksa.

Bagir Manan menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk membolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2002 yang dimaksud Izin Mendirikan Bangunan gedung adalah Perizinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten/Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi

dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Persetujuan Bangunan Gedung didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Persetujuan Bangunan Gedung atau yang disingkat PBG adalah persetujuan resmi dari pemerintah untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan (Zata Amani Tarisfatih, 2021).

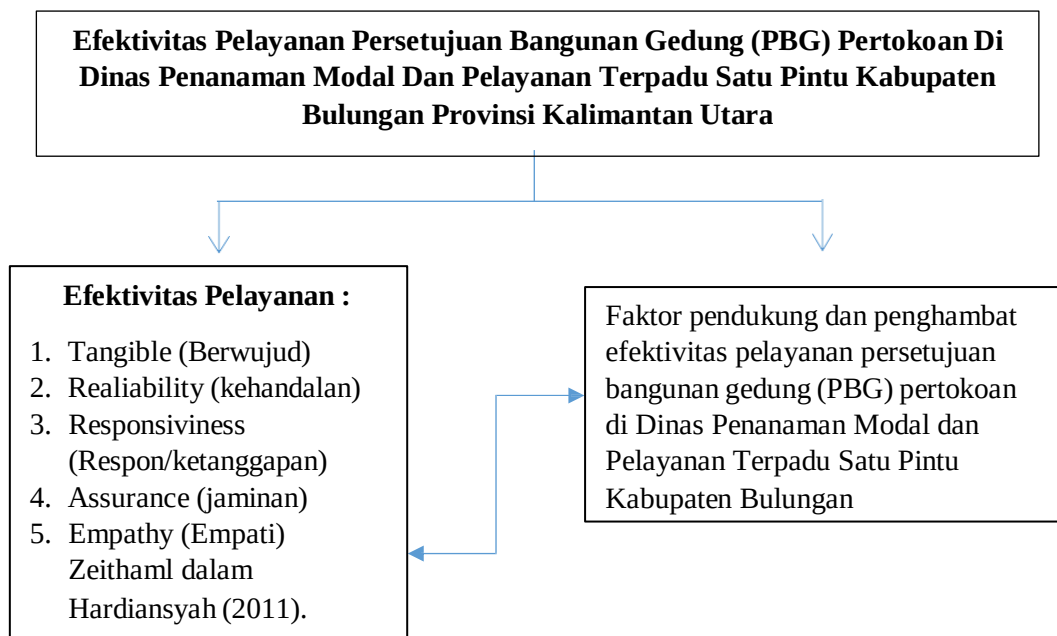
Menurut Alfiansyah (2020 : 31) Izin Mendirikan Bangunan ialah suatu ketetapan administrasi negara (pemerintah) yang memberikan perkenaan untuk mendirikan bangunan, mengubah, memperbaiki, atau merenovasi suatu bangunan setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Sedangkan tujuan izin

mendirikan bangunan yaitu sebagai upaya untuk melindungi semua pihak agar memperoleh keadilan dalam hak dan kewajiban dalam rangka penyelenggaraan pembangunan dan untuk mengantisipasi kecepatan pembangunan perumahan dan sarana fisik

lainnya dengan mengadakan peraturan dalam bentuk peraturan daerah untuk menciptakan keadaan dan kondisi kehidupan dan penghidupan yang memenuhi ketentuan dan persyaratan lingkungan hidup yang sehat, aman, tentram, dan indah.

2.4 Kerangka Berfikir

Adapun kerangka berfikir penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu SatuPintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

3.2 Jenis Penelitian

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat penting dalam penelitian, mengingat tujuan dari penelitian adalah mengumpulkan data dimana data yang dikumpulkan dapat digunakan sebagai bahan penyelesaian penelitian. Peneliti dalam penelitian ini sejatinya menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan induktif dimana pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik pengamatan dan pendekatan di lapangan.

Bogdan dan Taylor *dalam* Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Teknik ini dilakukan dengan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. analisis terhadap efektivitas pelayanan menurut teori efektivitas menurut Duncan dengan mencakup beberapa dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Fokus penelitian ditekankan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara yang meliputi prosedur pelayanan Persetujuan bangunan Gedung sehingga program tersebut bisa berjalan dengan efektif dan efisien. fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Efektivitas pelayanan persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
- b. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

3.4 Data dan Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:129), sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Walaupun terdapat sejumlah klasifikasi data yang dilakukan oleh para ahli, namun secara umum data yang tersedia bagi seorang peneliti dapat dikelompokkan menjadi dua sumber yaitu, data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli ataupun pertama Jonathan Sarwono (2012 : 8). Data tersebut merupakan data yang berasal dari responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung yaitu terkait dengan efektivitas pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

Adapun sumber data primer atau informen yang ditentukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepala Mall Pelayanan Publik (MPP)
- b. Pegawai (ASN)
- c. Staf/Honorar
- d. Masyarakat Yang dalam proses pengurusan IMB
- e. Masyarakat yang belum memiliki IMB Pertokoan.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018: 456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur

penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) berupa peraturan, SOP dan dokumen PBG yang sudah dikeluarkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2006: 222) bahwa, menyusun instrumen adalah pekerjaan penting di dalam langkah penelitian, namun mengumpulkan data jauh lebih penting lagi terutama apabila peneliti menggunakan metode yang memiliki cukup besar celah untuk dimasuki unsur minat peneliti.

a. Observasi

Sanjaya (2013: 270), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak langsung tentang hal-hal yang diamati dan mencatatnya pada alat observasi. Metode observasi dapat dilakukan secara langsung oleh peneliti di lapangan.

b. Wawancara

Menurut Herdiansyah (2015:189), wawancara dalam penelitian kualitatif ataupun wawancara lainnya pada umumnya terdiri atas tiga bentuk, yaitu: a) wawancara terstruktur, wawancara bentuk ini sangat terkesan seperti interogasi karena sangat kaku, dan pertukaran informasi antara peneliti dengan subjek yang diteliti sangat minim. Selama proses wawancara harus sesuai mungkin dengan pedoman wawancara yang telah

disiapkan.

c. Dokumentasi

Arikunto (2006:231) menyatakan bahwa, metode dokumentasi merupakan proses mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam metode ini yang diamati bukanlah benda hidup melainkan benda mati sehingga untuk menggunakan metode ini peneliti memegang cek-list untuk mencari variabel yang sudah ditentukan. Dokumen tersebut bias berupa SOP, kebijakan ataupun peraturan perusahaan IMB, dan dokumen IMB yang sudah dikeluarkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data Model Interaktif atau Model Miles dan Huberman. Menurut Ibrahim (2015, 111) “analisis data model interaktif merupakan teknik analisis data yang paling sederhana dan banyak digunakan oleh peneliti kualitatif, yakni :

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini penelitian melakukan proses pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data tersebut harus melibatkan sisi informan, aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa.

b. Reduksi Data (Reduction Data)

Pada tahap ini peneliti mulai mengolongkan, mengarahkan,

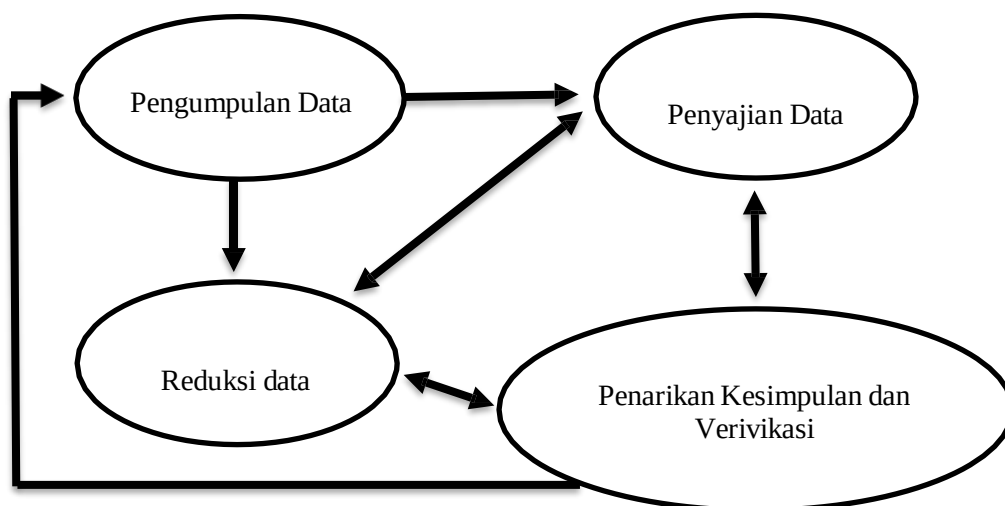
mengolompokkan data yang diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukannya penarikan kesimpulan yang kemudian akan ditindak lanjuti dengan proses verifikasi.

c. Penyajian data (Data Display)

Pada tahap ini peneliti mulai menyusun sekumpulan informasi atau data yang diperoleh sebelumnya agar peneliti lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

d. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti mencoba mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin ada, alur sebab- akibat, dan proposi. Selanjutnya pada tahap verifikasi penelitian mencoba memperdalam proses observasi dan wawancaranya untuk mempertahankan dan menjamin validitas dan reabilitas hasil temuannya.



Gambar 3.6

Alur Teknik Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman

3.7 Uji Validitas Data

Metode keabsahan data berfungsi untuk data yang diperoleh sangat besar peluang untuk keluar dari objektifitas. Keabsahan data untuk kebenaran suatu hasil penelitian yang lebih menekankan pada data informasi daripada sikap dan jumlah orang. Dalam metode keabsahan dapat mempermudah peneliti dalam membentuk skema psikologis yang dapat menghubungkan dengan landasan teori pada hasil akhir yang dapat membuat kesimpulan

Untuk mengecek keabsahan data, maka peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain, di luar itu untuk keperluan pengecekan atau suatu pembandingan terhadap data itu. Peneliti berusaha mengkaji data dengan mengkaji beberapa sumber dan mengadakan pengecekan hasil penelitian sehingga dapat dikatakan valid. Adapun secara garis besar triangulasi ada 3 yaitu triangulasi sumber, tehnik, dan waktu. (LexyJ. Moleong, 2003: 330) :

- a. Triangulasi sumber adalah tehnik untuk menguji kredibilitas data, tehnik ini dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.
- b. Triangulasi tehnik adalah tehnik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan tehnik yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu adalah tehnik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum

Wilayah penelitian merupakan hal yang diperlukan untuk memberikan pendalaman pemahaman mengenai permasalahan yang akan diteliti. Berikut ini akan diberikan gambaran mengenai wilayah atau lokasi penelitian peneliti yakni Dinas Sosial Kabupaten Bulungan.

a. Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang sering diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, profesionalisme SDM yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, merupakan bukti bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah masih belum memenuhi ekspektasi dan kepuasan masyarakat. Sudah semestinya pelayanan publik berorientasi pada kepentingan publik dan hal ini dipahami oleh Pemerintah Kabupaten Bulungan. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Bulungan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) merintis pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP Kabupaten Bulungan) untuk mengintegrasikan seluruh jenis pelayanan bagi masyarakat di kabupaten Bulungan dan bekerjasama dengan berbagai instansi terkait. Setelah

melalui proses yang cukup panjang dalam mempersiapkan berbagai kelengkapan yang diperlukan, uji coba MPP Kabupaten Bulungan akhirnya diresmikan oleh Bupati pada tanggal **24 Juni 2021**. Pada tahap awal terdapat 23 instansi yang bergabung dalam MPP Kabupaten Bulungan. Terdiri dari 12 lembaga/instansi vertikal antara lain BPN, Samsat, Kemenag, BPD Kaltimara, BRI, BPJS Kesehatan dan Ketanagakerjaan, Kantor Pajak, Mandiri Taspen, LPPOM MUI, serta 11 organisasi perangkat daerah (OPD) antara lain Disdukcapil, Dinkes, PU-PR, DPMPTSP dan beberapa lainnya. Berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP Kabupaten Bulungan) diharapkan akan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, serta memberikan kemudahan berusaha khususnya di Kabupaten Bulungan.

b. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulungan

Dalam rangka penegakan hukum dalam masyarakat harus dilengkapi pula dengan adanya ketentuan sanksi, apabila tidak disertai sanksi maka efektifitas dari peraturan tersebut tidak dapat diwujudkan karena tidak memiliki daya paksa.

Bagir Manan menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untukmemperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2002 yang dimaksud Izin Mendirikan Bangunan gedung adalah Perizinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten/Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Persetujuan Bangunan Gedung didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Persetujuan Bangunan Gedung atau yang disingkat PBG adalah persetujuan resmi dari pemerintah untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga memiliki visi & misi dalam menjalankan sebuah pelayanan kepada masyarakat dalam membangun sebuah pertokoan :

a. Visi

Peningkatan investasi berkelanjutan melalui pelayanan perizinan dengan aparatur professional.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan public yang lebih baik, mudah, cepat dan tepat serta transparan;
- 2) Mewujudkan pelayanan perizinan melalui aparatur professional dan mengembangkan pelayanan berbasis teknologi;
- 3) Mewujudkan optimalisasi pemanfaatan potensi sumber daya daerah dalam mendukung investasi yang berkelanjutan;
- 4) Meningkatkan iklim investasi dan iklim usaha yang berdaya saing berkualitas

Selanjutnya ada juga tugas, fungsi dan susunan organisasi DPMPTSP, berikut penjelasannya :

Kedudukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan dan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

- b. pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. pelaksanaan administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, yang membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan Kelompok Jabatan Fungsional. Berikut penjelasannya :

- a.** Tugas kepala desa Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Fungsinya yaitu penyusunan program kerja Dinas, penyusunan dan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal yang meliputi:

- 1) pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
- 2) pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah;
- 3) pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
- 4) penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal

lingkup daerah;

- 5) perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
 - 6) penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
 - 7) pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
 - 8) pelaksanaan pembinaan, fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal, dan pendampingan hukum;
 - 9) pelaksanaan pengawasan kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan;
 - 10) pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat, perangkat daerah teknis terkait perencanaan, deregulasi, dan pengembangan iklim penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha;
 - 11) penyusunan laporan perencanaan, pengembangan iklim, promosi, pembinaan, pengendalian, pelaksanaan, dan pengawasan penanaman modal pada sistem teknologi informasi (secara elektronik) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi :
- 1) pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) pelaksanaan, pemeriksaan, identifikasi, verifikasi/validasi dan pengolahan data perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
 - 3) pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pengadministrasian pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
 - 4) pelaksanaan pemberian informasi, publikasi, konsultasi, pengaduan perizinan

- berusaha dan perizinan nonberusaha;
- 5) pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
 - 6) pelaksanaan analisa dan evaluasi data perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha serta data penanaman modal;
 - 7) pembangunan dan pengembangan serta pengelolaan sistem informasi perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha serta penanaman modal;
 - 8) pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat dan perangkat daerah teknis dalam rangka pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
 - 9) pelaporan pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
 - 10) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
 - 11) pengoordinasian tugas dan fungsi unit organisasi Dinas;
 - 12) pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
 - 13) pengoordinasian pelaksanaan kesekretariatan Dinas
 - 14) pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, ketatalaksanaan, kearsipan, perpustakaan, hukum dan kerjasama serta budaya pemerintahan Dinas;
 - 15) pembinaan dan pengoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan fungsional pada Dinas;
 - 16) pengoordinasian tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Dinas;

- 17) pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas; dan
- 18) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

c. Sekretaris

Tugas Menyelenggarakan kesekretariatan dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas satuan organisasi di lingkungan Dinas. Fungsi penyusunan rencana kerja Sekretariat;

- 1) perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;
- 2) penyusunan rencana program dan anggaran Dinas
- 3) pengoordinasian pengelolaan keuangan meliputi penganggaran, perbendaharaan, akuntansi dan verifikasi pertanggungjawaban keuangan Dinas;
- 4) penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas
- 5) pelaksanaan program kesekretariatan;
- 6) pengoordinasian penyelenggaraan kepegawaian Dinas;
- 7) pengoordinasian pengelolaan barang milik daerah pada Dinas;
- 8) pelaksanaan penatausahaan Dinas;
- 9) pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan organisasi di lingkungan Dinas;
- 10) pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan fungsional pada Dinas;
- 11) pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan fungsional pada Sekretariat;
- 12) pengoordinasian penyelenggaraan kerumahtanggaan, perpustakaan, kearsipan, dokumentasi, kerjasama dan kehumasan pada Dinas;

- 13) fasilitasi penyelenggaraan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, hukum, organisasi, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Dinas;
- 14) pengoordinasian pengelolaan data dan sistem informasi Dinas;
- 15) fasilitasi penyelenggaraan sistem pengendalian internal pemerintah pada Dinas;
- 16) fasilitasi tindak lanjut pelaksanaan hasil pemeriksaan pada Dinas;
- 17) pelaksanaan pemantauan dan evaluasi program serta penyusunan laporan kinerja Dinas;
- 18) pengoordinasian pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana;
- 19) pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja Sekretariat; dan
- 20) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Tugas Menyelenggarakan kepegawaian, kerumahtanggaan, perpustakaan, kearsipan, dokumentasi kehumasan dan ketatalaksanaan, Fungsi :

- 1) penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- 2) penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait administrasi umum dan kepegawaian;
- 3) pengelolaan data kepegawaian Dinas;
- 4) penyiapan bahan mutasi pegawai Dinas;
- 5) penyiapan kesejahteraan pegawai Dinas;
- 6) penyiapan bahan pembinaan pegawai Dinas;
- 7) penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas;
- 8) penyelenggaraan tata persuratan, dokumentasi dan kearsipan Dinas;

- 9) penyelenggaraan perpustakaan Dinas;
- 10) penyiapan dan penyelenggaraan kerjasama dan kehumasan Dinas;
- 11) penyelenggaraan reformasi birokrasi, hukum, organisasi, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Dinas;
- 12) pelaksanaan pelayanan administrasi perkantoran;
- 13) pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana perkantoran;
- 14) pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
- 15) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BULUNGAN

KEPALA DINAS
 Achrah SE, M Si
 19631217196092001
 Pendidikan: Sarjana - IV c

SEKRETARIS
 Abdul Wahid S Sar, M.A
 1969010120000101097
 Pendidikan: TLI - IV / b

KABURBAG UMUM & KEPEGAWAIAN
 Yetti Saadika SE
 19700920001112001
 Pendidikan: TLI / c

PERENCANA JARI MUDA
 Anwarul, S AP
 1959012719560101011
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 1. Lurah Saad Saad SE, M Si
 19690731196905001
 Pendidikan: IV / a

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Sulaiman Dyak
 Apriyo ST
 19710211196701011
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Dany Kurnia Dima SE
 197112030112001
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Achmad A. Sidi
 1970040101010101
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Rini Idang SE
 1970010101010101
 Pendidikan: IV / a

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Gusek Lomo SE
 1969010101010101
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Nurul ST
 1968070101010101
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Nurul ST
 1968070101010101
 Pendidikan: TLI - III / d

PINTA KOTA
 PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
 Nurul ST
 1968070101010101
 Pendidikan: TLI - III / d

penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi, terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Akhmad Ghafur S, Kom Selaku staf operator pengaduan mengenai proses pelayanan pada masyarakat oleh kedinasan itu sendiri :

“....baik mas terkait kenyamanan dan kemudahan kami rasa kami sudah memberikan itu kepada masyarakat melalui fasilitas maupun respon dan sikap pegawai yg melayani disini mas, karna memang kenyamanan dan kemudahan itu juga adalah misi dari instansi kami mas, jadi kami pasti akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang melakukan perizinan dll disini”

(Wawancara, 10 Mei 2024)

Adapun pendapat lain dari Hasil Wawancara dengan Ibu Nina Ariyana S, PI Selaku penata layanan operasional Mengenai perihal tersebut :

“...Kami sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat melalui fasilitas dan pelayanan yg ramah juga, dan kemudahan yang mana masyarakat bisa mencari informasi di website kami”

(Wawancara, 10 Mei 2024)

Dan adapun juga Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Prayoga Ernando selaku penata layanan operasional mengenai perihal tersebut :

“...Kenyamanan dan kemudahan saya rasa sudah saya berikan seperti yang adek lihat mulai dari lantai 1 tamu itu sudah disambut dan langsung diarahkan atau dibantu oleh staff agar

masyarakat langsung tau ruangan ataupun orang yang akan dihadapinya.

(Wawancara, 08 agustus 2024)

Selanjutnya Pernyataan dari Bu Nia sebagai salah satu masyarakat yang telah membuat perizinan, mengenai pelayanan di DPMPTSP mulai dari cara pelayannya maupun fasilitas yang disediakan sembari mengurus perizinan bangun usaha :

“...iya mas memang waktu itu saya ditemani juga sama saudara saya mas karna dia sudah pernah mengurus izin toko mas, persyaratan lumayan banyak mas, saya harus kesana kesini ngurus untuk persyaratannya mas, tapi untuk pelayanan di kantornya sana mas waktu saya kesana itu bagus bagus aja mas fasilitasnya enak juga mas duduknya di kursi sofa mas, ada juga mesim untuk nomor antriannya mas jadi tunggu panggilan aja mas, nah pas saya di panggil itu saya di jelaskan semua pas terkait persyaratannya mereka menjelaskannya bagus mas pelan dan jelas jadi saya cepatnya mengerti alur untuk ngurus izinnya. Satu lagi bu pada saat sudah ibu selesai memberikan persyaratannya apakah waktunya lama bu untuk keluarnya legalitas atau izin toko ibu dan apakah sesuai dengan waktu yang mereka janjikan, iya mas sesuai sama yang mereka janjikan mas waktu keluarnya izin toko saya itu mas”

(Wawancara 19 Juli 2024)

Berikut penulis juga bersama Bapak Kodrat salah satu masyarakat sebagai pembuka usaha yang sudah memiliki izin usahanya:

“...iya mas, saya waktu mengurus perizinan kesana itu tempatnya nyaman dan pegawai disana juga ada yang mendampingi saya, dia memberitahu saya dan juga mengantar saya ketempat pengurusan perizinan yang mana ditempat antrinya itu nyaman mas sudah disediakan minuman mineral dan juga permen”

(Wawancara 02 agustus 2024)

Berdasarkan keterangan diatas. Maka dapat diketahui bahwa Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bekerjasama dengan berbagai instansi terkait. Berdirinya Mal

Pelayanan Publik (MPP Kabupaten Bulungan) telah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, serta memberikan kemudahan berusaha khususnya di Kabupaten Bulungan.

b. Reliability (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan dalam memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Terdiri atas indikator :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil Wawancara dari Bapak Akhmad ghafur,

S.Kom selaku staff operator pengaduan yaitu:

“...insyaallah mampu, karna baik itu dari prosedur maupun persyaratan yang kami berikan sudah memenuhi sistem pelayanan yang ada di DPMPTSP, sehingga dalam pelayanan kami sangat memaksimalkan ketepatan waktu dalam pengurusan perizinan pembangunan gedung/toko tersebut”
(Wawancara, 25 juni 2024)

Dalam sebuah wawancara bersama ibu Nina ariyana, S.pi

selaku penata layanan operasional :

“...Jadi mas pelayanan yang kami berikan terkait

perizinan kepada masyarakat yang datang akan kami urus atau kami selesaikan dengan secepatnya sesuai dengan antriannya mas”

(Wawancara, 25 juni 2024)

Selanjutnya wawancara bersama bapak walid sebagai salah satu pemilik toko yang sudah memiliki izin usahanya:

“...Iya pak saya rasa dulu waktu saya mengurus perizinan toko saya itu cepat saja pak, walaupun kalau tidak salah itu saya beberapa jam baru selesai untuk mengurus persyaratan itupun karena bukan dari pelayanannya yang lama tapi memang sudah prosedurnya dan antriannya yang cukup banyak pada saat itu pak.

(Wawancara, 08 agustus 2024)

c. Responsivitas(Ketanggapan)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Pernyataan dari Bapak Galuh selaku staff operator pengaduan mengenai sikap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berikut penjelasannya:

”... Iya dek terkait itu dek kami selalu merespon dengan cepat dan cermat terkait pengurusan perizinan yang ada dan juga ketika ada masyarakat yang datang mengeluh,

kami akan segera merespon dan akan dibenah”

(Wawancara, 02 agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dari bapak Pragoya selaku penata layanan operasional :

“...Dengan cara memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti sih mas itu menurut saya, merespon segala pengurusan ataupun kendala yang terjadi itu dengan cermat dan cepat sehingga masyarakat dan merasakan pelayanan yang nyaman mas”

(wawancara, 02 agustus 2024)

Dalam sebuah wawancara dengan Ibu Nia selaku salah satu pemilik toko :

“...Mereka merespon saya dengan sangat ramah dan baik mas saat melayani ibu,tapi kalau untuk cepat sih mas tidak terlalu cepat juga tapi mereka tetap memberikan arahan kepada saya, untuk menunggu pengurusan itu sampai dengan selesai.

(Wawancara, 02 agustus 2024)

d. Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk menimbulkan rasa keyakinan dan kepercayaan, terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pernyataan dari bapak Akhmad ghafur S,Kom selaku staff operator pengaduan mengenai proses pelayanan mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat :

“...dari awal dan sampai detik ini saya bekerja di DPMPTSP pelayanan yang kami berikan sebisa mungkin dalam mengarahkan dan juga menindak lanjuti berbagai macam ajuan yang datang kepada kami, baik itu penyimpanan berkas, informasi yang telah diberikan dan tata tertib pelayanan yang

baik kepada masyarakat. Hingga saat ini kami sudah berusaha sebaik mungkin dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat terutama privasi perorangan yang kami layani.
(wawancara, 02 agustus 2024)

Pernyataan juga disampaikan oleh Ibu Nina ariyana S,Pi selaku penata layanan operasional.

“...Jaminan dalam pelayanan pasti kami berikan, yang terpenting masyarakat yang datang melakukan pengurusan perizinan itu sudah menjalankan perizinan sudah sesuai dengan prosedur yang ada”
(wawancara, 02 agustus 2024)

Bapak Galuh juga sebagai staff operator pelayanan mengatakan:

“...Kami memberikan jaminan dalam proses pelayanan saja dek, kalau masyarakat memiliki kekeliruan dalam pada saat proses pembuatan perizinan itu masih bisa kembali ke PTSP untuk bisa di perbaharui”
(wawancara, 02 agustus 2024)

Selanjutnya pernyataan dari Bapak Mahdar sebagai salah satu pemilik usaha toko yang sudah memiliki izin :

“...Jaminan dari Dinas sepertinya ada dek yah tapi saya tidak tau dek tidak ada juga penyampaian tentang jaminan itu dek kepada saya, saya hanya datang mengurus berkas perizinan saya aja dek.
(wawancara, 25 juni 2024)

Pernyataan dari bapak walid selaku pemilik toko usaha dikabupaten bulungan:

“...Saya kurang paham mas kalau untuk jaminan sepertinya tidak ada juga yang disampaikan kepada waktu mengurus perizinan toko saya ini mas.

(wawancara, 25 juni 2024)

e. Empathy (Empati)

yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang kemudian dikembangkan menjadi indeks pengukuran kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan

tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

2. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
7. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
8. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
9. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan.

Selanjutnya mengenai pelayanan secara langsung, apakah dalam sebuah pelayanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bulungan sudah memberikan rasa empati kepada masyarakat.

Berikut pernyataan dari Bapak Prayoga selaku penata layanan operasional dikantor dinas DPMPTSP :

”... Disini kami selalu berusaha untuk bersikap ramah dan mendekatkan diri kepada masyarakat, berkomunikasi yang baik kepada masyarakat yang datang serta menerima masyarakat yang datang ke kami mas”

(Wawancara, 08 agustus 2024)

Selanjutnya wawancara peneliti bersama Ibu Nina Ariyana S,Pi selaku penata layanan operasioanal:

“...iya mas kami disini selalu menerima dengan baik dan melayani dengan ramah setiap masyarakat yang dalam melakukan perizinan disini mas, bahkan kami juga sebenarnya peduli dengan masyarakat yang belum memiliki izin usahanya mas, beberapa pegawai dan staff disitu juga sudah banyak mencoba untuk memberitahu teman atau saudara untuk bisa membuat izin usahanya agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan kedepannya, banyak dari mereka masih berfikir tentang persyaratan yang banyak dan ribet padahal itu tidak seribet dan kami pasti akan membantu ataupun mempermudah segala urusan mereka mas”

(wawancara, 15 juli 2024)

Bapak Akhmad ghafur S,Kom selaku staff operator pengaduan juga mengatakan :

“...Iya kami kami memberikan rasa kepedulian kepada masyarakat yang datang ke kami, dan juga masyarakat yang belum memiliki izin, oleh karena dari kami itu mencoba untuk memberikan arahan kepada masyarakat dilingkungan kami untuk segera mengurus perizinanya”

(wawancara, 02 agustus)

Selanjutnya wawancara peneliti dengan masyarakat yang sudah melakukan perizinan :

*“...Iya mas, mereka melayani dengan sangat sopan mas kepada kami itu membuat saya merasa nyaman mas kalau dilayani seperti itu, mereka juga memberikan penjelasan tentang persyaratan itu sangat baik mas kepada saya.
(wawancara, 20 juli 2024)*

Pernyataan dari Bapak Kodrat selaku pemilik usaha toko yang sudah memiliki izin usahanya :

*“...Saya mengalaminya dek rasa sopan santun kepada saya apalagi saya lebih tua dari mereka dan mereka itu dek bicaranya sangat pelan jadi mudah untuk saya pahami dek, pokoknya dilayani dengan ramah dek bapak waktu itu.
(wawancara, 20 juli 2024)*

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan perizinan bangun gedung(PBG) Di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bulungan.

- a. Faktor pendukung

Pernyataan dari Ibu Nina Ariyana S,pdi mengenai faktor pendukung berjalannya pelayanan di DPMPTSP.

*“...Jadi mas kami disini sudah menyediakan dan memfasilitasi untuk pembuatan izin mendirikan bangunan itu mudah dan nyaman contohnya kami sudah menyediakan pelayanan perizinan keliling agar masyarakat yang belum memiliki izin usahanya bisa tertarik untuk melakukan perizinan mas.”
(Wawancara,25 juli 2024)*

Ada juga pernyataan dari Bapak Akhmad ghafur S,Kom.

“... kami disini dek itu sudah mulai untuk melakukan kegiatan terjun kelingkungan masyarakat yang mana dalam kegiatan tersebut kami mengajak untuk masyarakat ataupun kerabat kami yang belum memiliki perizinan pada usahanya agar bisa segera mengurus izinnya dan juga kami menyampaikan bahwasannya dalam pengurusannya perizinan itu tidaklah susah”
(Wawancara,08 agustus 2024)

Pernyataan juga disampaikan oleh Bapak Prayoga ernando selaku penata layanan operasional.

“... kalaau menurut saya dek yang menjadi faktor pendukung kami disini itu ialah kami sudah menyediakan fasilitas yang cukup nyaman dan enak serta juga kami disini sudah menyediakan sistem pelayanan keliling dek.
(Wawancara,20 juli 2024)

b. Faktor penghambat

Pernyataan dari Bapak Galuh selaku Staff operator pengaduan terkait penghambat pelayanan di DPMPTSP.

“...Kalau dari saya sih mas yang menjadi hambatan kami ialah bukan dari segi pelayanan ataupun proses yang terjadi disini namun masyarakat masih berfikir kalau mengurus perizinan itu sangat susah, oleh karena itu masih banyak dari masyarakat tidak mau untuk mengurus perizinqn toko mereka padahal itu untuk kebaikan mereka sendiri”.
(Wawancara, 25 juli 2024)

Selanjutnya Pernyataan dari Ibu Nina ariyana S,Pdi terkait pengambat pelayanan perizinan perokoan di DPMPTSP.

“... Untuk hambatan itu dek, masyarakat sampai sekarang itu banyak yang tidak mau untuk mengurus izin usaha mereka dek, saya sendiri juga belum tau apa alasannya mereka dek apakah

itu karena malas karena mereka brefikir untuk mengurus periznan itu susah dan terbelit-belit.”
(Wawancara,20 juli 2024)

Ada juga pernyataan dari Bapak Adi terkait penghambat pelayan perizinan pertokoan di DPMPTSP.

“...Saya sama sih mas dengan teman teman ternyata memang dimasyarakat itu mereka masih berfikir bahwa dalam mengurus perizinan itu sangat lah susah bahkan ada juga yang berfikiran bahwa kami dari Dinas DPMPTS akan mempersulit perizinan kepada masyarakat padahal kami disini sudah berusaha untuk memberikan pelayan yang baik, cepat kepada mereka mas.”
(Wawancara,25 juli 2024)

Dapat dipahami bahwa dari sudut pandang kedinasan itu sendiri telah terbuka bagi siapa saja yang ingin membuat perizinan membuka usaha, tetapi disaat yang bersamaan masih ada masyarakat juga kurang mengerti dalam proses perizinan dikarenakan kurang tangkap terhadap informasi yang telah diberikan oleh pihak kedinasan oleh sebagian masyarakat itu sendiri.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bekerjasama dengan berbagai instansi terkait. Berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP Kabupaten Bulungan) telah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, serta memberikan kemudahan berusaha khususnya di Kabupaten Bulungan. Selanjutnya mengenai pelayanan secara langsung, apakah dalam sebuah pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mampu memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dapat disimpulkan bahwa mulai dari kejelasan petugas pelayanan,

kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan dan keadilan dalam pelayanan telah dimaksimalkan secara berkala, dimana mengikuti perkembangan zaman dalam perizinan pembangunan pastinya mulai dari pelayanan dan persyaratan juga ikut berubah-ubah. Oleh karena itu untuk saat ini pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sangat optimal dalam pelayanan itu sendiri sampai dengan pemberkasan selesai.

selesainya pemberkasan tersebut. Sebagian sikap pelayanan yang diberikan tak luput dari etika dalam melayani masyarakat itu sendiri dimana pentingnya pelayanan yang dilakukan dengan memberikan kenyamanan baik itu masyarakat dengan staff pelayanan itu sendiri maupun sebaliknya.

sehingga memudahkan masyarakat lebih cepat mengerti prosedur-prosedur apa saja yang harus dilakukan. Keuntungan dalam bersikap baik dalam pelayanan yaitu salah satunya supaya tidak terjadi diskomunikasi atau kesalah pahaman antara kedinasan dengan masyarakat yang terkait dengan perizinan tersebut. Berikut ada beberapa pertanyaan yang peneliti lontarkan kepada salah satu masyarakat yang kebetulan membuat perizinan bangun usaha di DPMPTSP:

Dari penyampaian diatas, bahwa masih ada beberapa orang yang membuka usaha tapi belum membuat izin usaha yang dikarenakan berbagai macam kendala dari seorang yang membangun usaha. Saat ini Pelayanan perizinan dalam mendirikan suatu usaha di Indonesia terus semakin diperbaiki dan dipermudah. Pemerintah telah melakukan upaya penyederhanaan layanan baik Perizinan maupun nonperizinan yaitu dengan menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu, bisa dilihat bahwa tujuan adanya

pelayanan satu pintu ini adalah untuk mempermudah proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha yang selama ini dikeluhkan para pelaku bisnis. Masyarakat ataupun investor menganggap terlalu lama dalam mengurus proses perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen.

Yang melatar belakangi diperlukannya PTSP cukup jelas, yakni menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan bebas dari pungli, transparan, dan lebih jelas mengenai informasi persyaratan, biaya dan waktunya yang dapat dilakukan dalam satu tempat.

4.3 Pembahasan

Pada poin ini, akan menjelaskan hal-hal yang telah dibahas sebelumnya. Dimana dengan menggabungkan data-data yang telah dikumpulkan maka akan dijadikan kesimpulan, dengan ditariknya kesimpulan maka akan memudahkan dalam mengetahui hasil penelitian dan data-data lainnya yang telah didapat kan.

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian, maka dapat dikemukakan pembahasan yang berdasarkan atas tujuan penelitian pada bab i, adalah “untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pertokoan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara”.

Pada bagian ini akan lebih membahas mengenai program bantuan

sosial, yang di mana penjelasan lebih lanjutnya diambil dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi baik itu oleh dinas terkait yang menjalankan program bantuan maupun penerima manfaat program bantuan sosial tersebut. Berikut penjelasannya:

4.3.1 Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung adalah proses administratif yang dilakukan oleh pemerintah atau otoritas yang berwenang untuk memberikan izin atau persetujuan bagi pembangunan suatu gedung. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa pembangunan gedung dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk ketentuan tata ruang, keamanan bangunan, dan perlindungan lingkungan

Proses ini melibatkan sejumlah langkah seperti pengajuan permohonan oleh pengembang atau pemilik gedung, pemeriksaan dokumen perencanaan dan perizinan, evaluasi teknis terkait keamanan bangunan dan dampak lingkungan, serta pemeriksaan lokasi. Setelah memenuhi semua persyaratan, pemerintah atau otoritas yang berwenang akan mengeluarkan persetujuan atau izin yang diperlukan untuk memulai pembangunan.

Pelayanan ini penting untuk memastikan bahwa pembangunan gedung berlangsung sesuai dengan ketentuan hukum dan standar yang telah ditetapkan, sehingga aman bagi penghuni atau pengguna gedung, serta tidak merugikan lingkungan dan masyarakat sekitar

Bangunan Gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau

seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus. Klasifikasi Bangunan Gedung adalah klasifikasi dari fungsi bangunan gedung berdasarkan pemenuhan tingkat persyaratan administratif dan persyaratan teknisnya.

Bangunan Gedung Umum adalah bangunan gedung yang fungsinya untuk kepentingan publik, baik berupa fungsi keagamaan, fungsi usaha, maupun fungsi sosial dan budaya, yang didalam pembangunan dan/atau pemanfaatannya tidak membutuhkan pengelolaan khusus dan/atau tidak memiliki kompleksitas tertentu yang dapat menimbulkan dampak penting terhadap masyarakat dan lingkungannya.

Bangunan Gedung Tertentu adalah bangunan gedung yang digunakan untuk kepentingan umum dan bangunan gedung fungsi khusus, yang di dalam pembangunan dan/atau pemanfaatannya membutuhkan pengelolaan khusus dan/atau memiliki kompleksitas tertentu yang dapat menimbulkan dampak penting terhadap masyarakat dan lingkungannya. Keterangan Rencana Kota adalah informasi tentang persyaratan tata bangunan dan lingkungan yang diberlakukan oleh Pemerintah Daerah pada lokasi tertentu. Ijin Mendirikan Bangunan Gedung yang selanjutnya disingkat IMB Gedung adalah perijinan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru dan/atau mengubah

bangunan gedung sesuai persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan gedung yang selanjutnya disingkat PIMB adalah permohonan yang dilakukan pemilik bangunan gedung kepada pemerintah daerah untuk mendapat ijin mendirikan bangunan gedung. Koefisien Dasar Bangunan yang selanjutnya disingkat KDB adalah angka persentase perbandingan antara luas seluruh lantai dasar bangunan gedung dan luas tanah perpetakan/daerah perencanaan yang dikuasai sesuai rencana tata ruang dan rencana tata bangunan dan lingkungan.

Disini berfokus pada kineja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan proses program izin mendirikan bangunan/usaha, di mana dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti menarik kesimpulan pada setiap poin, yaitu:

a. apakah peroses pelayanan itu sendiri telah menjamin kenyamanan dan kemudahan dalam pengurusan izin persetujuan pembangunan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bulungan, yang bekerja sama dengan berbagai instansi terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses dan kualitas layanan publik bagi masyarakat serta memberikan dukungan bagi para pelaku usaha. Inisiatif ini menghadirkan beberapa manfaat signifikan:

- 1) **Kemudahan Akses:** MPP menyediakan lokasi sentral di mana masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik dan perizinan dari berbagai instansi dalam satu tempat. Ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi berbagai kantor pemerintahan yang berbeda.
- 2) **Kecepatan Layanan:** Dengan adanya MPP, proses pelayanan menjadi lebih efisien karena berbagai prosedur dapat diselesaikan secara terpadu dalam satu lokasi. Hal ini mempercepat waktu penyelesaian dokumen dan pengajuan izin.
- 3) **Keterjangkauan:** Lokasi MPP yang strategis membuatnya mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga meminimalkan biaya dan waktu transportasi yang dibutuhkan untuk mengakses layanan pemerintah.
- 4) **Keamanan:** Fasilitas MPP biasanya dilengkapi dengan standar keamanan yang tinggi, memberikan rasa aman bagi pengunjung yang datang untuk mendapatkan layanan.
- 5) **Kenyamanan:** Dengan fasilitas yang nyaman dan terorganisir, MPP menciptakan lingkungan yang ramah pengguna dan memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan.
- 6) **Dukungan bagi Pelaku Usaha:** Bagi pelaku usaha, keberadaan MPP mempermudah proses perizinan dan mendukung kemudahan berusaha. Ini dapat meningkatkan iklim investasi dan pembangunan ekonomi daerah.

Dengan demikian, MPP Kabupaten Bulungan merupakan langkah positif dalam upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dengan cara yang efektif dan efisien.

b. apakah dalam sebuah pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mampu memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), tujuan utama adalah menyediakan layanan yang efisien, cepat, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat dan para pelaku usaha. Berikut adalah beberapa hal yang menjadi fokus dalam upaya memberikan pelayanan yang dijanjikan:

- 1) Efisiensi dalam Proses:** DPMPTSP bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan dan pengurusan administrasi terkait penanaman modal. Ini termasuk memastikan bahwa semua prosedur yang diperlukan dapat diselesaikan dengan cepat dan tanpa hambatan berarti.
- 2) Pelayanan Segera (Immediate Service):** Masyarakat dan pelaku usaha diharapkan dapat menerima layanan secara langsung atau dalam waktu yang sesingkat-singkatnya setelah pengajuan permohonan atau permintaan layanan.

- 3) **Akurasi Informasi:** Penting bagi DPMPTSP untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada pemohon izin atau layanan. Hal ini membantu memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan pada data yang tepat dan sesuai.
- 4) **Kepuasan Pelanggan:** Evaluasi kepuasan pelanggan secara rutin dilakukan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat serta pelaku usaha. Tanggapan dari pemohon dan pengguna layanan digunakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
- 5) **Teknologi dan Inovasi:** DPMPTSP dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses, misalnya dengan penggunaan sistem online untuk pengajuan izin atau informasi perizinan.

Namun, tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan dapat bervariasi tergantung pada kebijakan, sumber daya, dan infrastruktur yang tersedia di setiap daerah atau negara. Kolaborasi yang baik antara berbagai instansi terkait juga penting untuk memastikan integritas dan kelancaran dalam pelayanan yang diberikan.

c. Apakah pelayanan disini merespon sangat cepat atau segera menanggapi kendala ataupun pengurusan lainnya

pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), respons yang cepat dan tanggap

terhadap kendala atau pengurusan adalah hal yang sangat diharapkan. Pelayanan yang responsif dapat mencakup beberapa aspek:

- 1) Tanggapan Cepat terhadap Permohonan:** DPMPTSP diharapkan memberikan tanggapan awal yang cepat setelah menerima permohonan atau pengajuan dari masyarakat atau pelaku usaha. Ini termasuk konfirmasi penerimaan permohonan dan estimasi waktu penyelesaian proses.
- 2) Penanganan Kendala dengan Efektif:** Jika terjadi kendala dalam proses pengurusan, DPMPTSP diharapkan dapat menanggapi dengan cepat dan memberikan solusi yang efektif. Hal ini dapat meliputi komunikasi proaktif dengan pemohon untuk mengatasi hambatan yang mungkin muncul.
- 3) Komunikasi yang Jelas dan Terbuka:** Pelayanan yang baik juga melibatkan komunikasi yang jelas dan terbuka antara DPMPTSP dengan pemohon. Ini membantu memastikan bahwa semua pihak terinformasi dengan baik mengenai status permohonan atau izin yang diajukan.
- 4) Penggunaan Teknologi untuk Mempercepat Proses:** Penggunaan sistem informasi dan teknologi digital dapat membantu DPMPTSP dalam meningkatkan kecepatan respons terhadap permohonan dan mengurangi waktu proses secara keseluruhan.
- 5) Monitoring dan Evaluasi Terus-Menerus:** DPMPTSP dapat melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala

terhadap kinerja pelayanannya untuk memastikan bahwa target respons yang cepat dan tingkat kepuasan pemohon tercapai.

Kualitas respons dan tingkat kecepatan pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kebijakan internal, sumber daya yang tersedia, dan kompleksitas dari permohonan yang diajukan. Meningkatkan pelayanan yang responsif memerlukan komitmen yang kuat dari pihak terkait untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan.

d. proses pelayanan yang diberikan, apakah mampu memberikan keyakinan ataupun kepercayaan kepada masyarakat sehingga merasa terjamin

proses pelayanan yang baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang mampu memberikan keyakinan atau kepercayaan kepada masyarakat akan sangat penting. Beberapa hal yang dapat menjamin atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Transparansi:** Transparansi dalam proses pelayanan adalah kunci untuk membangun kepercayaan. DPMPTSP harus menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan dalam pengajuan izin atau permohonan lainnya. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memahami proses yang akan dilalui dan mengurangi ketidakpastian.

- 2) **Konsistensi dan Kepastian Hukum:** Memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang diterapkan konsisten dan sesuai dengan hukum akan membantu membangun keyakinan masyarakat. Masyarakat perlu yakin bahwa keputusan yang dibuat oleh DPMPTSP didasarkan pada aturan yang jelas dan adil.
- 3) **Responsif dan Ramah:** Pelayanan yang responsif, dengan menjawab pertanyaan atau memberikan bantuan dengan cepat dan ramah, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Ini mencerminkan komitmen untuk mengutamakan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
- 4) **Pengelolaan Keluhan dan Masukan:** DPMPTSP yang baik harus memiliki mekanisme untuk menangani keluhan, masukan, atau saran dari masyarakat secara profesional dan efektif. Ini menunjukkan bahwa pelayanan mereka tidak hanya mengutamakan kenyamanan, tetapi juga belajar dan berupaya untuk memperbaiki diri.
- 5) **Kualitas Layanan:** Menyediakan layanan yang berkualitas, termasuk kecepatan dalam proses, akurasi dalam informasi, dan kemudahan akses, akan memberikan pengalaman positif kepada masyarakat. Penggunaan teknologi yang tepat juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.
- 6) **Keterbukaan dan Akuntabilitas:** DPMPTSP yang transparan tentang kinerja mereka, termasuk melalui publikasi data dan laporan, dapat meningkatkan rasa

kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ini dan mengimplementasikannya dengan baik, DPMPTSP dapat membangun reputasi sebagai penyedia layanan yang dapat diandalkan dan terpercaya bagi masyarakat dan pelaku usaha.

e. Bagaimana cara Bapak/Ibu memberikan rasa kepedulian atau perhatian secara pribadi kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan ini

Memberikan rasa kepedulian atau perhatian secara pribadi kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan bisa dilakukan dengan :

- 1) Sikap Empati dan Ramah:** Tunjukkan sikap yang ramah dan empati terhadap setiap pemohon atau pengunjung. Dengarkan dengan penuh perhatian masalah atau pertanyaan yang mereka miliki, dan berikan respon yang relevan dan berdasarkan pada kebutuhan mereka.
- 2) Menjelaskan dengan Jelas:** Sampaikan informasi mengenai proses perizinan dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Hindari penggunaan bahasa teknis yang sulit dipahami dan pastikan mereka memahami langkah-langkah yang perlu diambil.
- 3) Melayani dengan Sabar:** Bersikap sabar terutama ketika berurusan dengan pemohon yang mungkin membutuhkan bantuan tambahan atau memiliki pertanyaan yang berulang-ulang. Berikan waktu yang cukup untuk menjawab semua

pertanyaan dengan baik.

- 4) **Menyediakan Bantuan Tambahan:** Tawarkan bantuan atau panduan tambahan kepada pemohon yang mungkin membutuhkannya, seperti memberikan contoh formulir yang diisi dengan benar atau menjelaskan prosedur secara lebih mendetail.
- 5) **Menghargai Waktu Masyarakat:** Hormati waktu masyarakat dengan memastikan bahwa proses pelayanan berjalan efisien dan tanpa penundaan yang tidak perlu. Jika ada masalah atau keterlambatan, komunikasikan secara jujur dan cari solusi bersama.
- 6) **Mengapresiasi Umpan Balik:** Terima umpan balik dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan DPMPTSP. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan atau saran yang disampaikan secara langsung.
- 7) **Menjadi Teladan:** Tunjukkan integritas dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Jadilah teladan dalam menjalankan tugas dengan profesionalisme dan etika kerja yang tinggi.
- 8) **Membangun Hubungan yang Baik:** Lakukan interaksi yang lebih personal dengan masyarakat, seperti mengenali mereka secara individu jika memungkinkan atau mengingat detail spesifik dari interaksi sebelumnya.

- 9) Menyediakan Informasi Tambahan:** Jika memungkinkan, sampaikan informasi tambahan yang bermanfaat kepada masyarakat terkait dengan perizinan atau layanan lain yang mungkin mereka butuhkan di masa depan.

Dengan ini, pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra positif DPMPTSP sebagai lembaga yang peduli dan melayani dengan baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berperan sebagai fasilitator utama dalam proses perizinan investasi dan usaha. Mereka menyediakan akses terpadu bagi pemohon untuk mendapatkan izin dari berbagai instansi terkait, mempermudah dan mempercepat proses pengurusan perizinan.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu juga sebagai pemangku kepentingan (stakeholder) sentral bertindak langsung pada pemangku kepentingan sentral yang menghubungkan antara pemerintah dengan pelaku usaha dan masyarakat. Mereka memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antara berbagai pihak untuk memastikan kejelasan dan kelancaran proses perizinan. DPMPTSP telah terbuka bagi siapa saja yang ingin membuat perizinan membuka usaha, dengan begitu sangat memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan tersebut, Saat ini Pelayanan perizinan dalam mendirikan suatu usaha di Indonesia terus semakin diperbaiki dan dipermudah.

Semua proses pelayanan telah sesuai dengan visi & misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang mana mempermudah masyarakat dalam menjalankan sebuah usaha secara resmi di tempatnya masing-masing khususnya Wilayah Kalimantan Utara Kabupaten Bulungan Tanjung Selor.

5.2 Saran

Peneliti juga telah mentelaah hasil dari penelitian ini yang dimana menghasilkan beberapa saran bagi pihak kedinasan maupun saran untuk akademik mengenai penelitian ini, berikut penjelasannya :

- a. Saran untuk Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu agar lebih memperhatikan lagi apa yang menjadi kendala masyarakat itu tidak memiliki izin usaha mereka, mungkin dengan cara mereka harus terjun atau turun langsung kejalan untuk memberikan arahan karena salah satu alasan masyarakat tidak memiliki izin usaha mereka karena merasa prosesnya susah dan lama. Dan juga DPMPTS harus memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah serta tranfransi kepada masyarakat.
- b. Saya sangat berharap bahwasannya penelitian ini bisa dijadikan referensi, pedoman ataupun gambaran dilingkup akademis untuk mahasiswa atau teman teman **yang akan melakukan penelitian yang sama seperti penelitian saya.**

DAFTAR PUSTAKA

- A, Ibrahim, M. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Alfabeta: Bandung.
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. RinekaCipta.
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok . PT RinekaCipta. Jakarta.
- Edy Sutrisno. 2010. Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta Kencana PrenadaMedia Group
- Herdiansyah, Haris. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indrawijaya, A.I. 2010. Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi. Bandung: RefikaAditama.
- Lexy J. Moleong. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Lexy J. Moleong. 2003. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Lexy J. Moleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sanjaya, Wina. 2013. Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana.
- Sarwono, Jonathan. 2012. Path Analysis Untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi. Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sri Pudiatmo. 2007. Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan. Rezki Press. Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Alfabeta.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. Pengantar Bisnis Dasar-dasar EkonomiPerusahaan. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta

Jurnal :

- Ambarita, Biner. 2010. Analisis Alur Utama Hubungan Variabel Penentu Kinerja Dosen (Pengaruh Kepemimpinan, Manajemen Personalia, Budaya Organisasi Kepuasan Kerjadan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Dosen) di Universitas Negeri Medan, Tesis Universitas Negeri Medan.
- Masitoh.2019. Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018.
- Zata Amani Tarisfatih . 2021. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- Muhamad Andi Mahmud. 2019.Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb)Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Alfiansyah. 2020. Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Makassar.

LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

Kampus Unikaltara Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltara.ac.id

Nomor : 08/U.S.10.4.51/PPG.03/IV/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Tanjung Selor, 22 April 2024

Yth. **Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Bulungan**

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Ridwan Saputra
NPM : 201951008
Semester : X (sepuluh)
Metode Penelitian : Kualitatif
Lama Penelitian : 22 April s.d 22 Juni 2024
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSETUJUAN
BANGUNAN GEDUNG (PBG) PERTOKOAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI
KALIMANTAN UTARA**
Nomor Telepon/WA : 0822-5109-7573

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi

Iskandar S. Sos., M.I.P.
NIDN. 1125118201



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Kol.H.Soetadji No. 47 Telp.(0552) 21018,
Laman : bulungan.dpmptsp@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 500.16.7.2/3/ Surat Rekomendasi Penelitian /DPMPTSP-III/VI/2024

Berdasarkan :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
2. Proposal Penelitian tentang Efektifitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara
3. Surat permohonan izin penelitian Universitas Kaltara, Tanggal 4 Juni 2024
4. Standar Pelayanan Nomor 34 Tahun 2022 dan Standar Operasional Prosedur Nomor 35 Tahun 2022

Diberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama Lembaga	: Universitas Kaltara
Penanggung Jawab	: Ridwan Saputra
NIK	: 6404051305010004
Alamat	: Jl. Tengku Umar No.62 RT.019 RW.001 Kel. Tanjung Selor Hulu Kec.Tanjung Selor
5.Judul Penelitian	: Efektifitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara
Tujuan Penelitian	: - Untuk mengetahui efektifitas persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara - Untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pertokoan di Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara
Bidang Penelitian	: Perizinan
Anggota Peneliti	: -
Lokasi Penelitian	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan
Waktu Penelitian	: April 2024 - Juni 2024
Status Penelitian	: Baru



Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik adalah Informasi Elektronik yang disampaikan atau yang telah disampaikan di bentuk elektronik melalui jaringan komputer yang terhubung ke jaringan lain".
2. Dokumen ini telah disahkan dengan menggunakan stempel elektronik yang diterbitkan oleh DPPTSP.

Kepada Pihak Peneliti diwajibkan :

1. Mentaati Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan Tata Tertib yang berlaku di Wilayah Riset/ Penelitian serta menghormati adat istiadat setempat;
2. Tidak dibenarkan melakukan Riset/ Penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/ Penelitian dimaksud;
3. menyampaikan hasil riset/ penelitian 1 (Satu) Exemplar Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Dalam hal penelitian lebih dari 1 Tahun, peneliti wajib mengajukan perpanjangan SKP.
5. Perpanjangan SKP dilaksanakan dengan mengajukan surat perpanjangan dengan menyertakan laporan hasil kegiatan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keterangan Penelitian ini, maka akan diadakan perbaikan sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di : Tanjung Selor
Pada Tanggal : 4 Juni 2024
a.n Bupati Bulungan
Kepala Dinas,



Tembusan Kepada Yth. :

1. Bupati Bulungan di Tanjung Selor (Sebagai Laporan)
2. Yang Berwangkutan
3. Arsip

DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Beberapa Staff Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan
Provinsi Kalimantan Utara



Wawancara Dengan Beberapa Staff Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan
Provinsi Kalimantan Utara



Wawancara Dengan Beberapa warga yang telah memenuhi perizinan usaha



Wawancara Dengan Beberapa warga yang telah memenuhi perizinan usaha