

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARBARU**

Melinda Dwi Lestari<sup>1</sup>, Normajatun<sup>2</sup>, Sugiannor<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 6301, FISIP, UNISKA, NPM 17120077

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 6301, FISIP, UNISKA, NIDN 1116116301

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 6301, FISIP, UNISKA, NIDN 1106038903

Email : [memellinda52@gmail.com](mailto:memellinda52@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**MELINDA DWI LESTARI 17.12.00.77** *"Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru"* Bimbingan Ibu Normajatun sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Sugiannor sebagai Co Pembimbing. Latar Belakang dan Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui secara rinci bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru serta untuk mengetahui faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kepada 5 orang informan. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru yang diberikan cukup efektif. Namun ada faktor penghambat pada sarana dan prasarana nya dan pada server aplikasinya masih perlu adanya perbaikan.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan*

## **ABSTRACT**

**MELINDA DWI LESTARI 17.12.00.77** *"Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru"* Guidance by Mrs. Normajatun as Main Advisor and Mr. Sugiannor as Co-Supervisor. The background and objectives of the study are to find out in detail how the Effectiveness of Building Permit Services at the Banjarbaru City Investment and One Stop Integrated Service Office and to find out the inhibiting factors for the Effectiveness of Building Construction Permit Services at the Banjarbaru City Investment and One Stop Integrated Service Office. The research method uses a descriptive approach, with the type of qualitative research. Data collected by means of observation, interviews, and documentation. To 5 informants. Data analysis uses data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results showed that the effectiveness of the Building Permit at the Banjarbaru City Investment Office and One Stop Integrated Service was quite effective. However, there are inhibiting factors in the facilities and infrastructure and the application server still needs improvement.

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

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam bidang administrasi di Indonesia merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah, karena pemerintah sebagai penyelenggara negara. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah bagian dari upaya pencapaian tujuan pelayanan publik secara efektif.

Pada pelayanan publik, aparatur haruslah memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat seperti kejelasan biaya, prosedur dan lama pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, aparatur pemerintah juga harus tanggap terhadap keinginan masyarakat, karena di era saat ini rakyat Indonesia sudah semakin kritis terhadap kinerja pemerintah. Selain memberikan pelayanan yang terbaik, aparatur juga harus dapat memaksimalkan waktu dalam pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sedangkan sebuah pelayanan diperlukan efektivitas karena menjadi dasar bagi pemerintah untuk menjadikan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran dan tepat waktu, Efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sehingga sesuai dengan yang di harapkan (Ravianto,2014:11), Artinya apabila suatu pekerjaan dapat di selesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat di katakan efektif.

Dalam kaitannya pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan pelayanan yang baik. Salah satu tindakan pemerintahan adalah dengan dikeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat memberikan pelayanan yang harus benar-benar di tata untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik. Dalam Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa “bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan terjangkau di laksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu”

Salah satu bentuk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru adalah memberikan pelayanan perizinan mendirikan bangunan kepada masyarakat. Karena pada dasarnya izin mendirikan bangunan merupakan hal yang amat penting bagi masyarakat dalam mendirikan bangunan agar bangunan tersebut legal dan mendapat izin yang sah dari pemerintah.

Sesuai Peraturan Daerah Kota Banjarbaru No 8 Tahun 2019 Tentang Izin Mendirikan Bangunan “bahwa untuk mewujudkan tertib pelaksanaan bangunan agar sesuai dengan ketentuan hukum dalam pelaksanaan bangunan perlu dilakukan pengendalian oleh pemerintah daerah melalui penerbitan izin mendirikan bangunan”. Karena pada dasarnya izin mendirikan bangunan merupakan hal yang amat penting bagi masyarakat dalam mendirikan bangunan agar bangunan tersebut legal dan mendapatkan izin yang sah dari pemerintah.

Selain itu, diperlukan supaya bangunan yang dibangun kondusif bagi masyarakat, apakah telah memenuhi persyaratan bangunan dan lingkungan. Persyaratan lingkungan mencakup jarak maksimum bangunan terhadap batas jalan, jarak antar bangunan dan lain nya. Sedangkan persyaratan bangunan diantaranya mencakup luas, ukuran dan lainnya.

Salah satu instansi terkait pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru yang memberikan pelayanan perizinan sebagian belum berjalan secara optimal berdasarkan wawancara dengan sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu karena efektivitas pelayanan yang menyangkut prosedur, keterbatasan Sumber Daya Manusia, fasilitas masih kurang dari segi prasarana seperti lahan parkir dan tempat disabilitas. Hal tersebut di karena kan sosialisasi pemerintah yang kurang serta kurang aktifnya masyarakat dalam mencari informasi.

## **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru?

## **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pengambat dalam Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata efek artinya hubungan sebab akibat. efektifitas berarti sasaran yang sudah dibuat sebelumnya bisa tercapai atau istilah nya, target tercapai karena adanya proses. Menurut James L.Gibson dkk (Pasolong, 2013:4) efektivitas ialah tercapainya target dalam upaya bersama.

Efektivitas pula diartikan tercapainya sasaran yang ditentukan sebelumnya adalah sebuah ukuran dimana suatu sasaran sudah tercapai sesuai yang sudah ditentukan. Seperti menurut Mahmudi (2015:86) menjelaskan bahwa efektivitas ialah hubungan yang diharapkan dengan hasil yang dicapai.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan ialah kegiatan seseorang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk kebutuhan. Dengan kata lain pelayanan yaitu melayani jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam segala kebutuhan. Menurut Albercht pada Lovelock (1992) (Sedarmayanti 2010:243) pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi yang menjadi kualitas yang diterima. Dan Menurut Monir (Pasolong 2013:128) menjelaskan pelayanan ialah proses kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong 2013: 128) ialah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya

tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (pada Harbani Pasolong 2013:128) menjelaskan pelayanan publik ialah memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang lain yang memiliki kepentingan dalam organisasi dengan aturan yang telah dibuat.

### **Pengertian Izin Mendirikan Bangunan**

Izin Mendirikan Bangunan ialah izin yang dibuat oleh pemerintah kepada pemilik bangunan atau gedung untuk membangun, mengubah, memperluas bangunan sesuai persyaratan administratif dan teknis yang dibuat. Izin mendirikan bangunan ialah hal sangat penting bagi masyarakat untuk menciptakan tata kehidupan yang aman dan tertib melalui perwujudan pemanfaatan lahan yang seimbang.

Menurut Sjachran Basah (Andrian Sutedi, 2010:170), mengatakan bahwa izin ialah peraturan yang benar-benar ada berdasarkan persyaratan yang dibuat aturan perundang-undangan

Menurut Ten Berge (pada Adrian Sutedi, 2010:153-168), mengatakan izin didasarkan pada aturan undang-undang untuk mencapai suatu tataan tertentu. Adapun pengertian izin ialah bentuk pelaksanaan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan juga berupa surat rekomendasi atau sertifikasi untuk melakukan usaha harus memiliki agar yang bersangkutan dapat melaksanakan kegiatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian yang digunakan deskriptif

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru, Alamat Loktabat Utara, Kec. Banjarbaru Utara, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70714

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi  
yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik. Dalam observasi ini, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa.
2. Wawancara  
yaitu memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Pelayanan terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat dengan menyiapkan sejumlah pertanyaan permasalahan yang akan diteliti.
3. Dokumentasi  
yaitu pengambilan data yang dilakukan melalui gambar saat melakukan penelitian dilapangan, berupa data-data, foto serta catatan dilapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

### **Analisis Data**

Adapun tahap-tahap analisis data yaitu :

1. Reduksi Data  
yaitu data yang diperoleh dari lapangan, sehingga dapat pencatatan yang teliti dan rinci. Dan itu diperlukan untuk mereduksi data, yang berarti merangkum, memilih hal yang penting.
2. Penyajian Data  
yaitu menyajikan data berupa uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan  
yaitu kesimpulan dalam bentuk penelitian kualitatif mungkin yang bersifat sementara. Penarikan kesimpulan dibantu dengan bukti yang valid dan masuk akal merupakan kesimpulan yang kredibel, dan jika dibantu dengan data obyek lain nya dengan kasus yang sama.

### **Proses Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Proses izin mendirikan bangunan dari tahap permohonan sampai ke terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. Adapun teknis pelayanan yang dilakukan ialah pada satu tempat yang mencakup jenis pelayanan yang memiliki proses dan dilayani melalui satu pintu. Artinya masyarakat melakukan pelayanan cukup hanya ke loket pelayanan dan meminta kepada petugas yang tersedia sesuai dengan jenis pelayanan, dan selanjutnya petugas mengolah berkas dan diteruskan pada unit pengolah.

Kemudian unit pengolah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya mengerjakan sampai selesai dan kembali menyerahkan kepada petugas loket untuk diserahkan kepada pengguna layanan. Dan demikian upaya pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru dapat dilaksanakan efektif dan efisien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Izin mendirikan bangunan ialah izin yang dibuat oleh pemerintah kepada pemilik bangunan atau gedung untuk membangun, mengubah bangunan sesuai persyaratan yang dibuat. Sehingga Izin Mendirikan Bangunan itu menjadi penting untuk dimiliki sebelum seseorang atau kelompok tertentu dalam membuat gedung. Selain itu, adanya Izin Mendirikan Bangunan menunjukkan bahwa bangunan tersebut juga dapat dilaksanakan untuk kepentingan bersama. Keberadaan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru diharapkan agar dapat mempermudah dalam perizinan bagi masyarakat mampu mengurangi beban administratif, karena pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka masyarakat akan merasa puas mendapat pelayanan dengan baik tentunya hal tersebut sangat membawa pengaruh baik dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur

pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik.

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh S.P Siagian (1987:77), tentang pengukuran efektivitas dengan menggunakan indikator-indikator yaitu Kejelasan Tujuan, Kejelasan Strategi Pencapaian, Proses Analisis, Perencanaan yang Matang, Penyusunan Program yang Tepat, Tersedianya Sarana dan Prasarana, Pelaksanaan yang Efektif, dan Sistem Pengawasan dan Pengendalian sebagai berikut :

### **1. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai**

Ialah ditujukan agar karyawan dalam melakukan tugasnya dapat mencapai target yang terarah sehingga organisasi dapat tercapai.

a. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan ialah untuk memudahkan proses pelayanan, yang cepat, mudah dan terjangkau serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara diatas mengenai tujuan pelaksanaan pelayanan perizinan bahwa tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam berurusan perizinan dan untuk mempermudah masyarakat dalam proses perizinan mendirikan usaha. Menurut peneliti proses tujuannya sudah jelas untuk mempermudah dalam berurusan.

### **2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Ialah penentuan cara atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan yang sudah dibuat agar tidak salah dalam pencapaian tujuan organisasi.

a. Cara Memberikan Pelayanan Perizinannya ialah dengan menggunakan persyaratan perizinan yang telah diminta pada proses perizinan yang sebelumnya untuk proses perizinan.

Dari hasil wawancara diatas mengenai cara memberikan pelayanan perizinannya sekarang secara online melalui aplikasi baru bisa diproseskan dan proses perizinan Izin Mendirikan Bangunan tidak bisa online karena ada keterkaitan dengan dinas teknis.

### **3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan Yang Mantap**

Ialah sasaran yang hendak dicapai dan strategi yang dibuat berarti aturan yang sudah dirumuskan mampu melaksanakan tujuan-tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan.

#### **a. Petunjuk Teknis Pada Pelayanan Perizinan**

ialah untuk memberikan pedoman dan acuan dalam pelayanan perizinan sehingga seluruh proses perizinan dapat dilakukan.

#### **b. Masyarakat Diberikan Cara Petunjuk Teknis**

ialah untuk mengetahui apakah masyarakat telah sesuai melakukan perizinan dengan cara petunjuk teknis yang dibuat.

Dari hasil wawancara diatas mengenai petunjuk teknis pelayanan perizinan bahwa sudah ada peraturannya sedangkan masyarakat sudah diberikan petunjuk teknis melalui SP dan SOP.

### **4. Perencanaan Yang Matang**

Ialah untuk pengambilan keputusan yang dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program dan kegiatan.

#### **a. Perencanaan Pada Pelaksanaan Perizinan**

ialah proses perencanaan yang berkelanjutan dalam pembuatan keputusan yang tepat.

Dari hasil wawancara diatas mengenai perencanaan pada pelayanan perizinan bahwa sudah ada perencanaannya melalui SP dan SOP, melibatkan masyarakat, dinas kesehatan, dinas pendidikan dan dinas pariwisata yang berhubungan dengan perizinan.

### **5. Penyusunan Program Yang Tepat**

Ialah suatu rencana yang masih perlu diuraikan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

#### **a. Kegiatan Pelayanan Telah Sesuai dengan Petunjuk Teknis**

ialah untuk mengetahui bagaimana kegiatan pelayanan perizinan.

#### **b. Program Dalam Pelayanan Perizinan**

ialah untuk mengetahui program apa yang dilaksanakan pada pelayanan perizinan.

Dari hasil wawancara diatas mengenai kegiatan pelayanan telah sesuai dengan petunjuk karena sudah ada peraturan SP dan SOP nya dan programnya sekarang di alihkan melalui online karena adanya pandemi.

### **6. Tersedianya Sarana dan Prasarananya**

Sarana ialah sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan dan alat media. Sedangkan prasarana ialah sesuatu yang berperan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau tujuan. Dengan adanya sarana prasarana pelayanan yang beraneka ragam jenis dan fungsi yang digunakan dalam melayani masyarakat dapat membantu menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Dari hasil wawancara diatas sarana dan prasarannya sudah cukup lengkap, hambatan nya hanya pada server aplikasi. Peneliti juga melakukan observasi

langsung ke lokasi dan melihat sarana dan prasaranya cukup lengkap.

### **7. Sistem Pengawasan dan Pengendalian**

Ialah pengawasan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan adanya masalah suatu kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Dari hasil wawancara diatas yaitu ada beberapa lembaga Kemenpen RB, BKMRI, KPK yang melakukan penilaian dalam setiap tahun nya dan penilaian tersebut tidak hanya administrasi tetapi juga non adminstrasi.

### **8. Pelaksanaan yang Efektif dan Efesien**

Efektif ialah suatu tujuan dengan cara yang benar dengan tepat dan waktu yang cepat. Efesien ialah cara untuk mencapai suatu tujuan dengan penggunaan sumber daya yang minimal namun hasil maksimal.

#### **a. Ketepatan Waktu Pelayanan**

ialah untuk memberikan pelayanan harus tepat dan waktu yang cepat sehingga masyarakat medapatkan pelayanan yang baik.

#### **b. Biaya Dalam Pelayanan**

ialah adanya perincian tarif yang ditetapkan sehingga adanya biaya dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara diatas mengenai ketepatan waktu pelayanan minimal 5 hari dan biaya pelayanan nya gratis tidak ada biaya tambahan kecuali pelayanan Izin Mendirikan Bangunan menambah biaya.

### **Faktor penghambat Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

1. Server aplikasi yang kadang bermasalah. Yaitu server aplikasi yang sering mengalami gangguan karena banyak nya orang melakukan daftar perizinan
2. Sumber daya manusia yang ada belum memenuhi kuantitas dan kualitas.

Yaitu masih terdapat kekosongan pegawai di bagian pelayanan umum dan petugas fungsional hal tersebut akan menghambat proses pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan bahwa, hambatan pelayanan publik nya adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia, misalnya informasi sudah disampaikan tetapi berhenti ditengah jalan atau tidak sampai ke masyarakat. Dan adanya sebagian masyarakat yang enggan untuk beralih menggunakan layanan dengan sistem online, mereka lebih suka datang dan antri di pusat layanan untuk pengurusan perizinan, dan juga saat seperti ini adanya pandemi semua pelayanan perizinan dialihkan secara online melalui website.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan hasil penelitian yang penulis kemukan pada bab sebelumnya, yaitu dapat di simpulkan cukup efektif, karena dinas melibatkan masyarakat dan seluruh pelayanan yang di berikan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempermudah bentuk pengurusan dengan melengkapi sejumlah persyaratan dalam bentuk berkas-berkas untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu
2. Namun pada sarana dan prasarana nya masih belum memadai dan pada server aplikasinya masih perlu adanya perbaikan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar pelaksanaan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu, sebaiknya pihak dinas berfokus pada penambahan pegawai karena sumber daya manusia pada dinas belum memenuhi kualitas standar pelayanan masih terdapat kekosongan pegawai.
2. Agar meningkatkan kesadaran masyarakat ikut berpartisipasi hendaknya dilakukan sosialisasi dan publikasi agar masyarakat tau.
3. Sebaiknya pihak dinas melakukan upaya agar melengkapi sarana dan prasarana dan perlunya perbaikan pada server aplikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Dwiyanto, Agus. 2020, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, UGM PRESS

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin. 2021, *Tentang Panduan Penulisan Skripsi*

Hessel Nogi S.Tangkilisan. 2005, *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia

Hardiyansyah, H. ,2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi , Indikator dan Implementasinya*. Gava Media

Mahmudi. 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi ketiga*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Muhammad Fitri dkk. 2020, *Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis*

Pasalong, Harbani. 2013, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta, Bumi Aksara

Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Siagian, P. Sondang. 2012. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Bumi Aksara, Jakarta.

### JURNAL

Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).

Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).

SUWIGNYA, J., DENGGO, S., & POMBENGI, J. (2018). Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 4(56)

### INTERNET

<https://infopublik.id/kategori/sorot-politik-hukum/430021/hilangkan-ego-sektoral-pemkot-banjarbaru-hadirkan-gerai-pelayanan-publik-terpadu?video>

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru No 8 Tahun 2019

Tentang Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012  
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor  
25 Tahun 2009

Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014  
Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu

## **SKRIPSI**

Mukkaramah, 2016 Efektivitas Pelayanan Dikantor  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare  
(Sintap) (Studi Kasus : Pemberian Izin  
Trayek Angkutan Kota) Skripsi