

**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUMAH TINGGAL
UNTUK MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM MASYARAKAT PADA UNIT
PENGELOLA PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

Olivia Intan Wulandari¹ Andi Pitono² & Haikal Ali³
^{1,2,3}Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia
Correspondence Author: olivewulandari@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine and analyze the quality of service for Building Permit (IMB) for Residential Houses, as well as to identify and analyze the factors that support and hinder the quality of service for Residential Building Permits (IMB) in order to realize legal protection for the public at the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Services of East Jakarta Administrative City. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The informants in this study are the Head of the East Jakarta PMPTSP Unit, Coordinators of Service Implementation Units I and II of the East Jakarta PMPTSP, the community, community leaders, and religious figures. The data analysis in this study uses the interactive data analysis model from Miles and Huberman, which includes the following steps: 1) Data Reduction, 2) Data Presentation, 3) Drawing Conclusions. The findings of this research are: 1) The quality of service for Residential Building Permits (IMB) in terms of legal protection for the public, when viewed from aspects such as direct evidence, responsiveness, guarantees, and empathy, is still low. 2) Factors that support the quality of service for Residential Building Permits (IMB) are: a) The availability of legal frameworks, b) Community support for the department's work program, c) External support: the availability of law enforcement officers, as well as internal and external supervisors such as the Inspectorate and BPKP. Factors that hinder the quality of service for Residential Building Permits (IMB) are: a) Limited number of staff, b) Limited budget, c) Lack of community participation, d) Weak supervision of services, e) Insufficient implementation of Standard Operating Procedures (SOP), f) Delays in coordination.

Keyword: Quality, Service and IMB

PENDAHULUAN

Esensi pemerintah daerah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah daerah adalah “public service” pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan produk dan jasa yang benar-benar prima sesuai kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, terdapat urusan pemerintah yang sepenuhnya menjadi kewenangan urusan pemerintah konkuren. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara

Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota salah satunya terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib (Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar berkaitan dengan pelayanan umum diantaranya pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial).

Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang panjang, dipersulit, serta prosedur yang berbelit-belit (sumber: Serikat Perjuangan Rakyat Indonesia/SPRI, 2022). Data yang dirilis dari *Ombudsman Republik Indonesia* pada tahun 2022 menempatkan pelayanan PTSP berada posisi ke 13 sebagai salah satu instansi yang mendapatkan “rapor merah” berdasarkan hasil pengaduan masyarakat. Kriteria penilaian yang menjadi sorotan negatif publik berdasarkan hasil penilaian *Ombudsman Republik Indonesia* tentang perizinan PTSP yaitu 20% pegawai dinilai kurang memiliki pengetahuan, 30% fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai, dan 50% pegawai dinilai berdisiplin kerja rendah, kurang memiliki daya tanggap dan bersikap diskriminatif.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal yaitu sebagai berikut: 1) Fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan yang ada di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur kurang memadai dan memenuhi standar pelayanan baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas; 2) SDM yang memberikan pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur dinilai kurang tanggap, kurang responsif, lamban, waktu pelayanan yang lama dalam membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal; 3) Adanya perlakuan yang tidak adil (diskriminatif), proses cepat bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih, demikian halnya dengan biaya pelayanan yang dinilai kurang transparan & 4) Ketidakramahan petugas Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler (dalam Tjiptono: 2012), yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sejalan dengan pendapat Sutopo dan Sugiyanti yang mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Sutopo, dan Sugiyanti:2012). Lain halnya dengan Ahmad, Badu mengemukakan pengertian pelayanan yaitu cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. (Ahmad, Badu: 2018).

Pendapat Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang

dinamakan pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Purnama mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang (Purnama, Nursya'bani: 2016). Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan (Saefullah: 2016).

Senada dengan pendapat Duadji, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi: 1) Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap serta profesional, dalam melaksanakan pekerjaan; 2) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan fasilitas pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat; 3) Pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan 4) Publik dapat dengan mudah memperoleh informasi, ketepatan, dan kecepatan pelayanan (Duadji, Noverman: 2013).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dikatakan berhasil, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani (Lukman: 2012). Pengakuan kualitas pelayanan bukan dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

Sejalan dengan pendapat Sinambela yang mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Sinambela: 2011). Lain halnya dengan Muluk mengemukakan pengertian pelayanan sebagai cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya (Muluk, Kardiyanto: 2018).

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Mukarom yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Mukarom, Zaenal: 2015). Hal senada juga diungkapkan oleh Mahsun yang menyatakan bahwa pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan (Mahsun, Sulistyowati: 2017). Pelayanan publik menurut Napitupulu adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa, sehingga kebutuhan publik terlayani dengan maksimal (Napitupulu, Paimin: 2017).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menurut Arikunto adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti, sebagai ancar-ancar kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif (Arikunto, Suharsini: 2011). Sugiyono mengatakan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono: 2013). Kemudian menurut Cresswell *post positivisme* merupakan penentuan sebuah hasil atau efek dari suatu penelitian (Cresswell, Jhon W: 2013).

Merujuk uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam dan menyeluruh mengenai permasalahan atau objek yang diteliti, kemudian dideskripsikan dan dianalisis berdasarkan teori yang relevan. Dengan demikian, maka penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai a) Kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal untuk mewujudkan perlindungan hukum masyarakat pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur, b) Faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal untuk mewujudkan perlindungan hukum masyarakat pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur.

PEMBAHASAN

Banyak faktor untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, namun untuk memberikan kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, agar penelitian lebih fokus serta agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka untuk menilai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal untuk mewujudkan perlindungan hukum masyarakat pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur penulis membatasi masalah menggunakan teori Parasuraman (2014) yang meliputi aspek bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), adapun hasil penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan perizinan tersebut dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut:

Aspek Bukti Langsung (*Tangibles*)

Aspek bukti langsung (*tangibles*) sebagai acuan fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur sudah lebih memperhatikan fasilitas pelayanan dan fasilitas kerja misalnya ruang tunggu yang nyaman, kebersihan kantor, untuk ketertiban konsumen telah disediakan nomor antrian, tersedia fasilitas kerja yang mendukung, seperti meja, kursi pelayanan, laptop, printer, jaringan server *online* sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan pengguna jasa.

Adanya kelengkapan sarana fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan yang baik sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur yang pada

akhirnya dapat mewujudkan perlindungan hukum masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal.

Hasil wawancara penulis dengan Devy Lesmana, selaku Kepala UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan bahwa:

Secara keseluruhan, fasilitas kerja di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur cukup mendukung dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan IMB Rumah Tinggal, namun jika merujuk kepada standar fasilitas kerja sebagaimana yang tertuang dalam Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, pasal 42 tentu saja masih banyak yang harus di benahi dalam pemenuhan kebutuhan fasilitas kerja, harapan kami mudah-mudahan seiring berjalannya waktu kami dari UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dapat memenuhi standar fasilitas sarana-prasana kerja, dengan demikian pekerjaan dapat menjadi lebih cepat, masyarakat selaku pengguna jasa dapat terpuaskan dengan pelayanan yang kami berikan (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Budi Mulyanti selaku Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan I UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Fasilitas kerja di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dapat dikatakan masih belum memenuhi standar pelayanan, seperti terbatasnya kapasitas kursi di ruang tunggu, hal tersebut terlihat terutama pada hari-hari tertentu masih banyak masyarakat yang akan membuat surat perizinan seperti hanyapelayanan IMB Rumah Tinggal terpaksa berdiri, demikian halnya dengan fasilitas kerja yang kurang mendukung, seperti meja, kursi pelayanan, laptop, printer, jaringan server *online* yang kurang memadai dan ini menjadi umpan balik bagi kami untuk selalu berbenah agar kedepan pelayanan yang kami berikan mampu memberi kepuasan kepada publik (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Senada seperti yang diungkapkan oleh Anik Tjahyaningati selaku Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Kami tidak menyangkal bahwasanya sumberdaya khususnya fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta **Timur** kurang mendukung dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik. Satu hal yang perlu digaris bawahi disini adalah, seorang pegawai akan mampu memberikan kontribusi produktivitas kerja yang baik, jika didukung oleh sumberdaya sarana prasana kerja yang berkualitas baik dari segi kapasitas maupun kuantitas, selanjutnya fasilitas pelayanan juga harus lebih ditingkatkan sebagai langkah untuk memberikan kepuasan terhadap publik saat mempergunakan pelayanan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Demikian halnya dengan Johannudin selaku masyarakat pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Publik selaku pengguna jasa merasa kurang puas karena fasilitas kerja, sarana prasana dan fasilitas pelayanan yang ada di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur kurang memadai dan layak pakai, sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, contohnya saja pada saat saya ingin membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal, saya harus menunggu dikarenakan komputer yang ada sedang dipakai, demikian halnya dengan sistem pelayanan perizinan melalui via *online*, aplikasi sistem yang disediakan UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur sulit diakses, jaringan terkadang *off line* (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa, indikator bukti langsung (*tangibles*) kurang mendukung kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Untuk Mewujudkan Perlindungan Hukum Masyarakat pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur. Hal tersebut terlihat fasilitas kerja yang ada di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur kurang memenuhi standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Masih ditemukan item-item fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan yang tidak memadai bahkan tidak ada sesuai dengan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Pasal 42, misalnya tidak adanya ruang/tempat layanan informasi, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, formulir, brosur, banner, mesin antrian, mesin foto kopi. Hasil penelitian juga diketahui bahwa ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman, kapasitas kursi kurang memadai sehingga masih terdapat yang berdiri pada saat mengantri pelayanan, ditambah lagi pendingin udara yang kurang memadai serta untuk ketertiban konsumen tidak disediakan nomor antrian. Selanjutnya berdasarkan wawancara diketahui juga tidak adanya papan pengumuman, brosur, benner yang berkaitan dengan persyaratan maupun biaya administrasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal.

Aspek Keandalan (*Reliability*)

Aspek keandalan (*reliability*) sebagai acuan fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur sudah lebih memperhatikan keandalan (*reliability*) pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya menempatkan pegawai sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki, menempatkan pegawai yang memiliki pengetahuan, profesional dalam bidang pekerjaannya, pegawai memiliki keterampilan kerja yang tinggi dan mampu menyelesaikan pekerjaan satu hari kerja, pegawai konsisten memberikan pelayanan meskipun ada kepentingan lain. Adanya keandalan pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur yang baik sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa yang pada akhirnya dapat mewujudkan perlindungan hukum masyarakat

Hasil wawancara penulis dengan Devy Lesmana, selaku Kepala UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan bahwa:

Dalam rangka meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, maka UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur telah berupaya semaksimal mungkin yaitu dengan cara menempatkan petugas yang professional di bidangnya, dalam hal ini petugas yang memiliki kecakapan, pengetahuan yang luas tentang proses pembuatan perizinan dan non perizinan, mulai dari pengetahuan tentang tatacara pembuatan perizinan, persyaratan pembuatan perizinan, terampil dalam memproses pembuatan perizinan, petugas-petugas ini juga sudah dibekali dengan pelatihan-pelatihan, seminar yang berkaitan dengan mekanisme pembuatan perizinan, terlebih dari itu kami juga telah menempatkan petugas yang telah memiliki jam terbang tinggi, yaitu petugas yang telah memiliki masa kerja > 5 tahun (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Budi Mulyanti selaku Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan I UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Untuk proses pembuatan perizinan seperti hanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal mulai dari loket pendaftaran, sampai loket pengambilan perizinan, kami dari pihak UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur telah menempatkan petugas secara profesional, petugas-petugas tersebut sudah cukup berpengalaman, sudah dibekali pelatihan-pelatihan yang cukup sehingga dapat dikatakan sudah mempunyai di bidangnya, besar harapan kami, dengan menempatkan petugas yang profesional diharapkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat khususnya dalam proses pembuatan perizinan dapat terlayani dengan maksimal, prima, sehingga menimbulkan kepuasan bagi pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Senada seperti yang diungkapkan oleh Anik Tjahyaningati selaku Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Kami menyadari sepenuhnya bahwa, keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan salah satunya ditentukan oleh faktor SDM, oleh karena itu dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan publik pada bidang perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal maka Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur, telah menempatkan pegawai yang kompeten, dan telah memiliki masa kerja di atas 5 tahun, mulai dari loket pendaftaran, pemrosesan, sampai loket pengambilan berkas, meskipun jika dilihat dari segi kouta jumlah pegawai yang bekerja masih sangat minim dan terbatas (Wawancara tanggal 11 November 2024).

Demikian halnya dengan Johannudin selaku masyarakat pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur kalau dari sisi pengetahuan, pengalaman dalam melaksanakan pekerjaan sudah tidak diragukan lagi, misalnya ketika kami pengguna jasa bertanya tentang sistem pelayanan perizinan *online* pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur mampu menjelaskan demikian halnya ketika pengguna jasa bertanya tentang sistem pelayanan pegawai mampu menjelaskan secara rinci dan ini tentu saja sangat membantu kami. Namun jika dilihat dari aspek jumlah pegawai kami rasa perlu di tambah (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa, pegawai telah memiliki keandalan (*reliability*) dalam melaksanakan pelayanan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur, hal tersebut terlihat UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur telah menempatkan petugas (SDM) yang cukup profesional berpengalaman dalam bidang pekerjaannya, pegawai sudah ditempatkan sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki, selain itu masa kerja pegawai rata-rata > 5 tahun, lebih lanjut pegawai juga telah mengikuti seminar, pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebagai acuan fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur lebih cepat tanggap dalam

memberikan pelayanan terhadap publik, pegawai sigap dan cepat memperbaiki kesalahan dalam pelayanan, pegawai menanggapi dan merespon setiap keluhan masyarakat serta pegawai menerima setiap kritik dan saran dari masyarakat dan menindaklanjuti. Adanya daya tanggap UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur yang baik sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa yang pada akhirnya dapat mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum masyarakat.

Syarat dan mekanisme yang di tetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan tentu akan berimbang terhadap waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Jangka waktu yang dimaksud di sini, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan mulai dari pendaftaran dan dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan Hasil wawancara penulis dengan Johannudin selaku masyarakat pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Dilihat dari etika pelayanan (cepat tanggap) dalam melaksanakan pelayanan perizinan sangat-sangat kurang memuaskan terutama dari segi ketepatan waktu, dapat dikatakan masih jauh dari yang diharapkan publik, pasalnya pelayanan yang diberikan oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dinilai lamban. UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan masih belum mengacu kepada SOP yang ada, menurut Pasal 28 Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah menyebutkan Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja dihitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, demikian halnya dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 167 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta menyebutkan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal adalah 20 hari kerja, namun kenyataannya dalam pengurusan perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal bisa memakan waktu berbulan-bulan serta pengguna jasa dihadapkan pada birokrasi yang panjang dan berbelit-belit (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Ansori Lubis selaku masyarakat pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Selama ini sistem prosedur penerbitan Surat Perizinan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kenyataan dilapangan masih banyak pengguna jasa yang kecewa karena untuk penerbitan Surat Perizinan memakan waktu lebih dari 20 hari kerja bahkan ada yang sampai berbulan-bulan tidak terbit, artinya kecepatan, daya tanggap petugas UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dinilai lamban, kecepatan pegawai dalam memperbaiki kesalahan dalam pelayanan juga harus lebih ditingkatkan (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Senada dengan pendapat Santori selaku tokoh masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan bahwa:

Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual. Hal ini dikarenakan rendahnya kinerja pegawai dalam

memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses serta waktu penyelesaian pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama, oleh karena itu hendaknya UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur lebih meningkatkan pelayanan perizinan terutama IMB baik dari segi daya tanggap dan waktu pelayanan (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Terakhir menurut pendapat Dora Agung Sanjaya selaku tokoh agama di Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan bahwa:

Menurut penilaian kami selaku pengguna jasa, secara kasat mata UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik masih belum berpedoman kepada SOP atau peraturan perundangan yang berlaku, mulai dari aspek waktu pelayanan, etika pelayanan dan prosedur pelayanan lainnya, oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini kami selaku pengguna jasa, memiliki harapan yang tinggi agar kiranya UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip dasar pelayanan sebagaimana yang telah tersirat dalam Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa, daya tanggap pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada publik, khususnya dinilai kurang cepat, lamban, kurang tanggap, hal tersebut terlihat dalam pengurusan perizinan seperti IMB Rumah Tinggal bisa memakan waktu berbulan-bulan serta pengguna jasa dihadapkan pada birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Artinya UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan masih belum mengacu kepada SOP yang ada, menurut Pasal 28 Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah menyebutkan Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, demikian halnya dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 167 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta menyebutkan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal adalah 20 hari kerja.

Aspek Jaminan (*Assurance*)

Aspek jaminan (*assurance*) sebagai acuan fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur lebih memperhatikan jaminan (*assurance*), pegawai bersikap ramah dan sopan, bersikap adil, tidak diskriminatif saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai bersikap transparan dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, biaya administrasi pelayanan. Adanya jaminan UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur yang baik sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa yang pada akhirnya dapat mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum masyarakat.

Hasil wawancara penulis dengan Johannudin selaku masyarakat pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

Pengamatan kami selama berinteraksi mengurus perizinan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur, **menurut kami** masih terdapat petugas pelayanan yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan ditambah lagi, masih terdapat petugas yang bersikap diskriminatif, mendahulukan masyarakat yang memiliki kedekatan dengan petugas padahal jika berdasarkan SOP yang ada Pasal 50 Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah menyebutkan (1) Etika pelayanan meliputi: a. disiplin; b. cepat; c. tegas; d. sopan; e. ramah dan simpatik; f. adil/tidak diskriminatif (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Ansori Lubis selaku masyarakat pengguna jasa di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan:

UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan kedekatan mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat dalam kata lain nepotisme, jika kenal dengan pegawai dan mampu memberikan biaya lebih maka pelayanan akan cepat, namun sebaliknya jika tidak ada faktor kedekatan dengan petugas maka pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama. Selain itu menurut kami pegawai juga kurang bersikap transparan dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, biaya administrasi pelayanan, maka tidak heran jika besarnya tarif pelayanan masing-masing pengguna jasa tidak sama (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Senada dengan pendapat Santori selaku tokoh masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan bahwa:

Hampir semua pelayanan publik, tidak menutup kemungkinan terjadi di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur memiliki gejala yang sama yaitu pegawai yang dinilai bersikap kurang ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, pegawai dinilai bersikap tidak adil dan diskriminatif serta pegawai yang bersikap tidak transparan dan terbuka berkaitan dengan biaya pengurusan perizinan. Harapan kami kedepan, mudah-mudahan permasalahan semacam ini tidak terjadi lagi, karena pada dasarnya pengguna jasa adalah raja, dan instansi pemerintah adalah pelayan masyarakat, jadi sudah menjadi kewajiban mutlak instansi pemerintah termasuk bidang UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur memberikan pelayanan prima kepada publik selaku pengguna jasa (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Terakhir menurut pendapat Dora Agung Sanjaya selaku tokoh agama di Kota Administrasi Jakarta Timur menyatakan bahwa:

Selama saya menggunakan jasa pelayanan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur, menurut saya kepastian biaya pengurusan perizinan belum berdasarkan SOP yang berlaku, artinya dalam hal pembiayaan UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dinilai belum transparan, selain itu petugas yang memberikan pelayanan pun kurang bersahabat, terkadang bersikap diskriminatif yaitu mendahulukan pengguna jasa berdasarkan dengan kedekatan serta

menurut kami juga masih belum bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada publik (Wawancara tanggal 12 November 2024).

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa, jaminan pegawai dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada publik, dinilai masih rendah dan kurang mendukung dalam kualitas pelayanan perizinan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur, hal tersebut terlihat pegawai dinilai masih bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan terhadap publik khususnya saat pengurusan IMB Rumah Tinggal, selain itu pegawai dinilai kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik terakhir pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dinilai kurang transparan dalam hal pembiayaan pelayanan perizinan IMB Rumah Tinggal kepada publik.

PENUTUP

Berdasarkan analisis data dan temuan-temuan dilapangan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal untuk mewujudkan perlindungan hukum masyarakat pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur, masih rendah hal tersebut berdasarkan data hasil penelitian sebagai berikut: a) Fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai data yang penulis peroleh masih ditemukan item-item fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan yang tidak memadai bahkan tidak ada sesuai dengan Permendagri misalnya tidak adanya ruang/tempat layanan informasi, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, formulir, brosur, banner, mesin antrian, mesin foto kopi, selain itu ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman, kapasitas kursi kurang memadai pendingin udara yang kurang memadai serta untuk tidak disediakan nomor antrian; b) Petugas memberikan pelayanan perizinan masih lamban, belum sesuai dengan SOP yang berlaku: data yang penulis peroleh pengurusan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal bisa memakan waktu lebih dari 30 hari padahal jika merujuk kepada Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 167 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta disebutkan bahwa waktu penyelesaian pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal tersebut adalah 20 hari kerja; c) Pegawai dinilai tidak adil, kurang bersikap ramah dan kurang transparan: data yang penulis peroleh tidak ada papan pengumuman mengenai standar tarif pelayanan serta dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan kedekatan mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja; d) Komunikasi, sosialisasi kurang berjalan efektif: data yang penulis peroleh pegawai kurang menjalin komunikasi, kurang memberikan sosialisasi, penyuluhan berkaitan dengan tujuan, manfaat dalam membuat surat izin maupun rekomendasi perizinan hal tersebut disebabkan karena karena terbatasnya jumlah pegawai, apalagi jumlah wilayah kerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur mencakup 10 Kecamatan dan 65 Kelurahan. Permasalahan lain adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengikuti program penyuluhan, sosialisasi disebabkan karena masyarakat sibuk bekerja menambah penghasilan, sehingga masih banyak warga masyarakat tidak mengikuti penyuluhan dan sosialisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku.

- Achmad, 2010, *Birokrasi di Indonesia, Konsep dan Citra Reformasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Arikunto, Suharsimi, 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, A.A, 2014, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Batinggi, A.& Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: AND.
- Cresswell, Jhon W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Jogjakarta: Pustak Pelajar.
- Didjaja, Mustopa. 2017, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung).
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Emzir, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Harbani, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hardiansyah, 2011, *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Jakarta: Alfabeta.
- Hariyoso, Susilo. 2017. *Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup.
- Hayat, 2017, *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia.
- Kebab, 2018, *Manajemen Publik Sektor Pemerintah*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler P dan Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, 2012, *Kualitas Pelayanan Edisi Revisi*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, Monanza. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta: Citra Media
- Mahsun, Sulistyowati, Firma. 2017. *Organisasi Sektor Publik*. Yogyakarta: PT Laksana Inti.
- Marihot Pahala Siahaa, 2018. *Hukum Bangunan Gedung di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miles, Huberman, A.M. 2017. *Qualitative Data Analysis A Source Book of New Methods. Edisi ke 2*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2015. *Metedologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muluk, Kardiyanto, 2018. *Knowledge Management Public: Kunci sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Muninjaya, Gede AA. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: EGC.
- Napitupulu, Paimin. 2017. *Pelayanan Publik Dan Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Ndraha, Taliziduhu, 2017, *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, 2014, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pasalong, 2010, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Bogor: Gailia Indonesia.
- Purnama, Nursya'bani, 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Putra, Fadillah. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Rasyid, M. Ryaas, 2017, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Saefullah, 2019, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan.2016, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Silalahi, Uber. 2016, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, Budi. 2019. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya
- Sunarto, 2015, *Pajak dan Retribusi Daerah*, Yogyakarta: Amus dan Citra Pustaka.
- Sutopo, dkk., 2012, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah*. Bandung:Focus Media.
- Suyanto, dan Sutinah. 2018. *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif Pendekatan*.Jakarta:Kencana
- Tjiptono, Fandly, 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Tobing, David Hizkia, dkk. 2017, *Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif*. Bali: Universitas Udayana.
- Wyckof, 2014, *Managing Services Companies: Strategies for Succes, Alih Bahasa*. Jakarta: Gramedia.

Jurnal-Jurnal

- Bagus Yoga Dwi G, *Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (IMB) dalam Pelayanan Perizinan di Kota Surakarta*, Jurnal Wacana Publik, Vol 4, Nomor .5, hal. 121-123, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Diponegoro. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.

- Dwi Praptiwi, 2014, *Kualitas Pelayanan Satu Pintu IMB Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Surakarta*, Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Sebelas Maret, Vol.7 Nomor 18. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Gabrielle Madeline Pontoh, 2021, *Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*, Jurnal Administrasi Publik, Vol.6 Nomor 11. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Helmira, 2010. *Perilaku Birokrasi Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Timur*. Jurnal Administrasi Publik, Palu Universitas Tadulako, Vol 9 Nomor 11. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Misra Ima, 2019, *Kualitas Pelayanan Perizinan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba*, Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Rizal, 2018, *Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (IMB) di Kabupaten Enrekang*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 4 Nomor 4, hlm 1-15, Magister Administrasi Publik STISIP Muhammadiyah Rappang Sidenreng Rappang. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Rosna, 2015, *Kualitas Kebijakan Pelayanan IMB Pada Badan Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kota Palu*, e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 7, hlm 137-145, Pascasarjana Universitas Tadulako. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.