



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN BERBASIS
ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA DEPOK TAHUN 2019**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**HAIRUL ANWAR
NPM.173112351520127**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
Januari 2020**



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Hairul Anwar**
Nomor Pokok Mahasiswa : **173112351520127**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Skripsi : **Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019**
Diajukan untuk : **Memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Disahkan

Jakarta, Februari 2020

Dosen Pembimbing

Dr. Ahmad Muksin, M.Si.

Dekan

Dr. Zulkarnain, S.IP., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : **Hairul Anwar**
Nomor Pokok Mahasiswa : **173112351520127**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Skripsi : **Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis
Online di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
Tahun 2019**

Menyatakan bahwa benar skripsi yang saya ajukan untuk diujikan adalah hasil karya ilmiah saya sendiri yang saya susun dengan mengikuti metode penelitian yang benar dan bukan hasil plagiasi. Jika di kemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, Januari 2020
Saya yang menyatakan,

(Hairul Anwar)

ABSTRAK

- A. Nama : Hairul Anwar
- B. Program Studi : Administrasi Publik
- C. Judul : Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019
- D. Kata Kunci : *IMB Online*, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan *IMB Online* yang belum dapat memberikan kepastian waktu sesuai SOP, dan proses pelayanannya bersifat parsial dan belum terintegrasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini menganalisis tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019.

Mengacu pada tujuan penelitian, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithamal-Parasuraman-Berry, yang terdiri dari dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurances (jaminan), dan empathy (empati) digunakan untuk menilai kualitas pelayanan *IMB Online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy dinilai baik oleh pemohon karena petugas operator dapat menunjukkan kemampuan dan keandalan dalam merespon atas kesulitan yang dihadapi pemohon dalam memeriksa ketidaklengkapan persyaratan permohonan *IMB* berbasis online dan telah memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan, legalitas pelayanan dan penentuan biaya/tarif dapat memberikan keyakinan kepada pemohon untuk melakukan proses permohonan *IMB* berbasis online. Pada dimensi tangibles dinilai kurang baik karena pelayanan di situs Si-MPOK masih banyak kelemahan dari menu yang belum terintegrasi, dan lamanya waktu untuk upload data.

- E. Referensi : 32 buku, 5 jurnal internasional, 6 jurnal nasional, 1 website.
- F. Dosen Pembimbing : Dr. Ahmad Muksin, M.Si

ABSTRACT

- A. Name : Hairul Anwar
B. Study Program : Public Administration
C. Title : Building Permit Services Based Online at Office of Investment and Integrated Services Depok City in 2019
D. Keywords : IMB Online, Service Quality

This research is motivated by the IMB Online service that has not been able to provide certainty of time according to the SOP, and the service process is partial and not integrated.

The research method used is qualitative through interviews with informants who have been determined in this study. This study analyzes the Online Building Permit Services in the Office of Investment and Integrated Services of One Door Depok City in 2019.

Referring to the research objectives, researchers use the Zeithamal-Parasuraman-Berry service quality theory, which consists of tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurances (empathy), and empathy dimensions used to assess the quality of IMB Online services at the Depok City DPMPTSP Office.

The results of the study can show that the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy are considered to be good by the applicant because the dispatcher can demonstrate the ability and reliability in responding to difficulties faced by the applicant in examining the incompleteness of online-based IMB application requirements and has provided guarantees of timeliness of services, legality of service and determining fees / tariffs can provide confidence to the applicant to carry out the online-based IMB application process. The tangibles dimension is considered not good because the service on the Si-MPOK site still has many weaknesses from the menu that has not been integrated, and the length of time for uploading data.

- E. References : 32 books, 5 international journals, 6 national journals, 1 website.

F. Advisor: Dr. Ahmad Muksin, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas hidayah-Nya, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis sangat bersyukur telah diberikan kesehatan dan kesabaran serta semangat hingga akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari, dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Serta, penulis pun menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Dengan demikian, izinkan penulis menghanturkan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Bapak Dr. Zulkarnain, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dan ikhlas dalam memberikan dukungan serta bimbingan kepada saya selama ini.

4. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.
6. Seluruh dosen khususnya para bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester awal hingga pembuatan skripsi ini.
7. Seluruh staff di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bang Tomi yang telah memberikan pelayanan terbaik terhadap penulis.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada kedua orangtua penulis, yang telah banyak memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.
10. Kepada sahabat terbaik penulis yang telah membantu, memberikan semangat, serta doa kepada peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kriik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Januari 2020

Hairul Anwar

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Konsep dan Teori	15
2.2.1 Konsep <i>E-Government</i>	15
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2.4 Konsep Izin Mendirikan Bangunan	35
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Penentuan Informan	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	54
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Penyelenggaraan Pelayanan IMB Berbau <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	57
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Tangibles	70
4.2.2 Reliability.....	79
4.2.3 Responsiveness	86
4.2.4 Assurance	91
4.2.5 Empati	96

BAB V	PENUTUP	102
	5.1 Kesimpulan	102
	5.2 Saran	103
	DAFTAR PUSTAKA	105
	LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	
	LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI PENELITIAN	
	LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN 1	
	LAMPIRAN 4 SURAT KETERANGAN PENELITIAN 2	
	LAMPIRAN 5 SURAT KETERANGAN PENELITIAN 3	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal Berbasis Layanan Online Periode 1 Januari 2018-31 Desember 2018.....	6
Tabel 1.2	Rekapitulasi IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal Berbasis Layanan Online Periode Tanggal 1 Mei – 30 Agustus 2019	7
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1	Susunan Organisasi DPMPTSP Kota Depok Tahun 2019 ...	58
Gambar 4.2	Tampilan Awal Situs Si-MPOK	61
Gambar 4.3	Cara Registrasi Pemohon IMB <i>Online</i> Perorangan	62
Gambar 4.4	Cara Registrasi Pemohon IMB <i>Online</i> Badan Hukum	63
Gambar 4.5	Proses <i>Login</i> Pemohon IMB <i>Online</i>	64
Gambar 4.6	Bukti Fisik Pelayanan IMB <i>Online</i> di Kantor DPMPTSP Kota Depok	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dimana pelayanan tersebut identik dengan antrian yang sangat panjang bahkan menimbulkan kasus *maladministration*. Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan, *traditional government* yang identik dengan *paper based* mulai ditinggalkan dan *electronic government* (*e-government*) menjadi semakin berperan penting bagi pemerintahan dalam mengambil keputusan.¹

Penyelenggaraan *e-government* dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk penyediaan layanan publik secara *online* telah mendorong terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.²

Untuk mendukung penyelenggaraan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, telah diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 3

¹ Sudrajat, Raharwindy Kharisma, Endah Setyowati, dan Sukanto. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan e-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 3 No. 12, hal. 2145.

² Almabareh, T. 2010. *A General Framework for e-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Succes*. European Journal of Scientific Research, Volume 39 No. 1, hal. 31.

Tahun 2003 sebagai kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* di seluruh pemerintahan pusat maupun daerah.

Pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ketentuan lebih lanjut terkait dengan ruang lingkup pelayanan publik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 disebutkan bahwa pelayanan administratif dipahami sebagai pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Dokumen resmi tersebut bisa berupa dokumen perizinan dan non-perizinan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan bahwa Pemerintah Daerah diwajibkan untuk melakukan kegiatan penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha, pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah, perbaikan sistem informasi, dan pelaksanaan monitoring proses pelayanan perizinan. Maka pemerintah daerah harus melakukan perbaikan serta dukungan sistem informasi. Dukungan sistem informasi dalam hal ini meliputi pembangunan sistem informasi, penyusunan basis data, dan penerapan sistem informasi yang terencana dalam bentuk elektronik komputer serta terintegrasi sehingga proses komunikasi antar bagian di dalam PPTSP bisa saling terhubung secara *online* dengan jaringan LAN ataupun WWW melalui pengaksesan *website*. Penyusunan sistem basis data sesuai dengan jenis data pada

PPTSP, jenis data disajikan terbuka, jenis data untuk keperluan pengolahan internal dan jenis data yang akan diolah menjadi laporan bagi kepala bagian PPTSP.

Pelayanan publik dikelompokkan dalam tiga jenis, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pada jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya, jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, akte kematian).³

Pelayanan administratif di bidang perizinan yang dilaksanakan oleh aparatur birokrasi Indonesia masih terdapat permasalahan, mulai dari berbelit-belit, ketidak-jelasan proses sampai sulitnya akses pelayanan diperoleh serta tidak efisien dan efektif dalam menyelenggarakan pelayanan yang disebabkan karena buruknya sistem penyelenggaraan pelayanan melibatkan banyak instansi atau agen pemerintah. Hal ini terlihat dalam penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan bangunan (IMB) melibatkan banyak instansi pemerintah dan antar instansi pemerintah penyelenggara pelayanan yang masih terlihat ego sektoral sehingga tidak merasakan bahwa satu sama lainnya merupakan sub sistem dari sistem yang besar yakni sistem penyelenggaraan pelayanan.⁴

³ Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, hal. 129.

⁴ Indrajit, Richardus E. 2015. *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Penerbit Andi, hal. 73.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Bangunan dan Izin Mendirikan Bangunan, disebutkan bahwa setiap orang yang akan mendirikan bangunan, baik gedung maupun bukan gedung, harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan.

Pada proses layanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di wilayah Kota Depok dari fakta empirik dapat ditemukan masih adanya oknum petugas yang mengambil kesempatan dengan menerima upah pembuatan gambar bangunan/proses IPR yang disebabkan karena ketidakhahaman masyarakat dan keinginan masyarakat sendiri agar proses layanan dapat selesai lebih cepat.⁵

Hasil survei Ombudsman menulis secara keseluruhan dari tahun 2016-2018 terdapat 8 (delapan) daerah di Provinsi Jawa Barat yang masuk zona hijau dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Kota Bandung, Kota Sukabumi, Kabupaten Garut, Kota Depok, Kota Bekasi dan Kota Bogor. Permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan publik yang terdapat di sejumlah daerah di Provinsi Jawa Barat yaitu di dalam pelayanan tidak dibebani biaya tetapi faktanya masih terjadi pungutan, serta proses pelayanan perizinan yang mengalami penundaan

⁵ Surahman. 2016. *Pelayanan Pemerintah Kota Depok dalam Menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tahun 2012-2014*. Jurnal Kebijakan Publik dan Birokrasi, Volume 1, No. 2, 2016, hal. 31.

terlalu lama atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam komponen wajib standar pelayanan publik.⁶

Penerapan *e-government* dalam proses pelayanan IMB di Kota Depok masih bersifat parsial dan lokal belum terkoneksi antar unit kerja. Masing-masing unit kerja membangun infrastruktur untuk memenuhi kebutuhannya sendiri sehingga integrasi fungsi infrastuktur yang tersedia belum memadai untuk dapat memacu perbaikan proses pelayanan IMB. Infrastruktur *e-government* yang dipakai masih sederhana dan belum dapat terkoneksi dan terintegrasi satu sama lainnya.⁷

Untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dalam bidang perizinan secara mudah dan cepat dilakukan dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok memiliki sistem layanan IMB secara *online* melalui situs website yang dikenal dengan Si-MPOK DPMPTSP Kota Depok.

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Pelayanan IMB yang diselenggarakan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok sebelum diluncurkan pelayanan berbasis *online* proses pelayanannya masih menggunakan aplikasi berbasis Lokal Area Network

⁶ Survei Ombudsman: 8 Daerah di Jabar Standar Pelayanan Publik Zona Hijau, diakses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4436241/survei-ombudsman-8-daerah-di-jabar-standar-pelayanan-publik-zona-hijau> tanggal 11 September 2019.

⁷ Harahap, Agus Supriadi. 2018. E-Government dalam Business Process Reengineering Administrasi Pelayanan Perizinan (Kasus Pelayanan Perlizinan Mendirikan Bangunan Kota Depok). Jurnal Dhrama Praja, Volume 11, No.2, Desember 2018.

(LAN) yaitu melalui aplikasi sistem pelayanan terpadu (SIMPADU) dengan jumlah perizinan IMB yang diterbitkan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal
Periode Tanggal 1 Januari 2018 – 31 Desember 2018
Melalui aplikasi SIMPADU

No	Jenis Izin	Jumlah IMB yang diterbitkan
1	IMB Rumah Tinggal	3.372
2	IMB Non Rumah Tinggal	616
Jumlah		3.988

Sumber: DPMPTSP Kota Depok, 2019.

Adapun bentuk produk pelayanan IMB *online* yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Depok yaitu situs Si-MPOK. Dimana melalui situs tersebut diharapkan pelayanan IMB yang sebelumnya secara proses dilakukan dengan manual berganti menjadi *online* yang menggunakan jaringan internet, sehingga diharapkan kualitas pelayanan perizinan IMB menjadi efektif dan efisien. Pada tahun 2019, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok telah menerapkan inovasi layanan IMB dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi melalui penyelenggaraan layanan IMB berbasis *online*, seperti ditunjukkan pada data yang peneliti peroleh, sebagai berikut.

Tabel 1.2
Rekapitulasi IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal
Berbasis Layanan *Online* Periode Tanggal 1 Mei – 30 Agustus 2019

No	Jenis Izin	Pendaftaran	Ditolak	Proses	Selesai			Expired
					Sesuai Waktu	Tidak Sesuai	Jumlah	
1	IMB Rumah Tinggal	1572	55	507	446	564	1010	0
2	IMB Non Rumah Tinggal	281	10	86	93	91	184	0
Jumlah		1.853	65	593	539	655	1.194	0

Sumber: DPMPTSP Kota Depok, 2019.

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB dengan berbasis *online* melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok masih terdapat proses layanan yang tidak sesuai waktu yang ditentukan dalam standar pelayanan publik. Jumlah layanan IMB berbasis *online* yang prosesnya tidak sesuai waktu berjumlah 655 dari 1.194 pendaftaran yang diproses oleh DPMPTSP Kota Depok. Hal ini disebabkan karena ketidaklengkapan berkas yang di *upload* oleh pemohon sehingga menyebabkan proses penerbitan IMB tidak sesuai waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur yang diterapkan di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Dari table 1.1 dan tabel 1.2 dapat kita bandingkan bahwa jumlah permohonan Izin Mendirikan Bangunan yang dapat diproses pada tahun 2018 ketika pelayanan izin tersebut belum menggunakan sistem *online*, untuk kategori IMB rumah tinggal lebih banyak jumlahnya jika dibandingkan dengan proses

IMB menggunakan sistem *online*, hal tersebutlah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait kualitas pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok.

Namun perizinan *online* yang saat ini diaplikasikan oleh DPMPTSP Kota Depok melalui situs Si-MPOK masih belum sepenuhnya dikatakan *online*, hal itu dikarenakan untuk melakukan proses pendaftaran berkas permohonan izin mendirikan bangunan, masyarakat masih harus datang langsung ke loket dan proses penginputan pendaftarannya masih harus dilakukan oleh operator di loket pendaftaran. Padahal seharusnya pada sistem yang dikatakan *online* pemohon sudah bisa daftar secara mandiri melalui internet dan mengupload persyaratan tanpa harus datang langsung ke loket.

Permasalahan lain yang dari pelayanan IMB *online* dari aspek infrastruktur *electronic government* di DPMPTSP Kota Depok masih terdapat kelemahan dalam pemanfaatan infrastruktur yang masih bersifat individualistik pada masing-masing unit kerja, terutama di dalam proses penerbitan IMB dengan menggunakan aplikasi belum optimal karena aparatur yang mendukung pelayanan IMB secara *online* sangat minim baik dari aspek jumlah maupun dari aspek kualitas. Tidak banyak pegawai yang memiliki kompetensi sampai pada tingkat *programmer aplikasi* yang banyak tersedia masih kompetensi setingkat operator.

1.2 Rumusan Masalah

Penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online* secara kualitas dianggap masih belum efektif karena masyarakat masih harus

datang langsung ke loket dan proses penginputan pendaftarannya masih harus dilakukan oleh operator di loket pendaftaran. Selain itu masih terdapat permasalahan yang dinilai berbelit-belit, ketidakjelasan proses sampai sulitnya mengakses pelayanan, penyelenggaraan pelayanan melibatkan banyak instansi yang memunculkan ego sektoral, serta masih adanya oknum petugas menerima upah di luar biaya yang telah ditetapkan, serta ketidakpahaman masyarakat terhadap proses layanan IMB.

Pada penerapan *e-government* dalam proses pelayanan IMB di Kota Depok infrastruktur *e-government* yang dipakai masih sederhana dan belum dapat terkoneksi dan terintegrasi antar satu unit dengan unit kerja lainnya. Adanya penerapan *e-government* berbasis teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah ke masyarakat yang dilaksanakan melalui penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam proses pelayanan IMB diharapkan dapat mendorong terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.

Atas dasar permasalahan tersebut maka pokok permasalahan dalam skripsi ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian, yaitu **“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian skripsi ini memiliki dua manfaat secara teoritis dan praktis yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Manfaat secara teoritis diharapkan penelitian skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai ilmu administrasi, terutama pada pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok Tahun 2019.
2. Manfaat secara praktis diharapkan penelitian skripsi ini dapat memberikan masukan dan saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok mengenai pelayanan IMB berbasis *online*. Selain itu, penelitian skripsi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait dengan inovasi pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian skripsi ini disusun ke dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

- BAB I PENDAHULUAN, berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisikan tentang penelitian terdahulu, kerangka konsep dan teori yang terdiri dari konsep *e-government*, pelayanan publik dan Izin Mendirikan Bangunan, serta kerangka pemikiran.
- BAB III METODOLOGI PENELITIAN, berisikan tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pemeriksaan keabsahan data, teknik analisis data, dan interpretasi/pemaknaan data.
- BAB IV PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN BERBASIS *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DEPOK TAHUN 2019, berisikan tentang gambaran umum DPMPTSP Kota Depok, hasil analisis dan pembahasan.
- BAB V PENUTUP, berisikan tentang simpulan, implikasi konseptual dan saran yang direkomendasikan dari hasil temuan penelitian dalam skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan tentang penelitian terdahulu, kerangka konsep dan teori, serta kerangka pemikiran. Pada kerangka konsep dan teori mengacu pada konsep inovasi pelayanan, teori pelayanan publik dan konsep Izin Mendirikan Bangunan yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam membuat kerangka pemikiran guna melakukan analisis dalam penelitian skripsi ini.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang inovasi pelayanan publik telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya namun memiliki persamaan dan perbedaan terhadap permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi Puspita Sari, Nurlinah dan A. Lukma Irwan⁸ dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makasar” dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dapat ditemukan hasil penelitian yaitu inovasi pelayanan perizinan mampu mendorong iklim usaha melalui upaya yang dilakukan oleh PTSP Kota Makasar dengan dukungan pelayanan berbasis elektronik dan akses secara *online* melalui *website* resmi Kota Makasar yang didukung oleh SMS *Gate Way*, *Mbile*

⁸ Sari, Dewi Puspita, Nurlinah dan A. Lukman Irwan. 2013. *Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makasar*. Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 6, Nomor 2, Juli 2013, hal. 108-109.

Service, Pembayaran Biaya Pengurusan melalui Bank dan SMS *Banking* dapat meningkatkan sumber pendapatan asli daerah melalui pajak dan retribusi di bidang perizinan.

Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini terletak pada permasalahan yang diangkat mengenai pelayanan perizinan usaha dan metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif namun memiliki perbedaan dengan penelitian skripsi ini yaitu fokus permasalahan dalam skripsi ini pada pelayanan perizinan IMB berbasis *online* dan lokus penelitian pada DPMPTSP Kota Depok.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Titis Wedha Ryzky Besthari⁹, dengan penelitiannya berjudul “Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan” dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dari hasil penelitiannya dapat ditemukan bahwa inovasi pelayanan IMB berdampak pada masyarakat yang tidak perlu susah-susah meluangkan waktu untuk mengambil sertifikat IMB karena Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan bersedia mengantarkan perijinan apabila terjadi keterlambatan penyelesaian sehingga dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan respon masyarakat pemilik bangunan untuk mengurus IMB.

⁹ Besthari, Titis Wedha Ryzky. 2015. *Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan*. Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, No. 2, Mei-Agustus 2015, hal. 162.

Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, dan metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, sedangkan perbedaan penelitian skripsi ini tidak membahas terkait dampak respon pemilik IMB karena memfokuskan pada pelayanan IMB berbasis *online*, serta lokus penelitian dalam skripsi ini di BPMPTSP Kota Depok.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Retnowati WD Tuti, Kurniasih Mufidayati dan Mawar¹⁰, dengan penelitiannya berjudul “*Inovasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta*” dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dapat ditemukan hasil penelitiannya yaitu inovasi pelayanan yang dilakukan, seperti AJIB; IMB 3 jam, *online* pendaftaran perizinan di PTSP Cengkareng Jakarta Barat dapat membantu kelancara dan mempercepat proses pelayanan AJIB secara *online* dan *offline* menggunakan motor dan mobil keliling, dan IMB 3.0 diberikan secara gratis asalkan tidak melalui calo, disediakan desain rumah gratis. Namun masih terdapat kelemahan dari banyak masyarakat yang urus IMB 3.0, terdapat banyak calo, kurang pegawai dan ruang pelayanan yang sempit.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian skripsi ini terletak pada pelayanan perizinan dan metode penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada jenis layanan perizinan berbasis *online* dan lokus penelitian yaitu di DPMPTSP Kota Depok.

¹⁰ Tuti, Retnowati WD, Kurniasih Mufidayati, dan Mawar. 2018. *Inoasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta*. Jurnal KNAPPTMA ke-7, Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah ‘Aisyiyah, Maret 2018, hal. 135.

2.2 Kerangka Konsep dan Teori

Konsep dan teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah konsep *e-government*, teori pelayanan publik, dan konsep Izin Mendirikan Bangunan yang memiliki relevansi terhadap permasalahan dalam skripsi ini, yang dijabarkan sebagai berikut.

2.2.1 Konsep *E-Government*

Menurut Janet Caldw mendefinisikan *e-Government* bukan sebuah perubahan secara fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan pemerintahan dan bukan pula sebagai awal dari permulaan era industrialisasi. Artinya adalah bahwa *e-government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis besar, bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar di dalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan sosial.¹¹

E-Government didefinisikan oleh the World Bank (Bank Dunia) dalam Indrajit, sebagai berikut.¹²

e-government refer to the uses by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens, business, and other arms of government.

e-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Jaringan Area yang Luas, komputerisasi dan internet) yang memiliki kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, bisnis dan badan pemerintah terkait lainnya.

¹¹ Caldw, Janet. 2014. *E-Democracy: Putting Down Global Roots*. Institute for Electronic Government (IEG) by IBM. USA: IBM Corporation, hal. 112.

¹² Indrajit, Richardus E. 2015. *Op.Cit.*, hal. 13.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dijelaskan bahwa pengembangan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Inpres tersebut juga sebagai landasan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur, sebagai berikut.

- 1) Akses, yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
- 2) Portal Pelayanan Publik, yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- 3) Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi, yaitu organisasi pendukung (*back-office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
- 4) Infrastruktur dan aplikasi dasar, yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung

pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi. Baik antar *back-office*, antar Portal Pelayanan Publik dengan *back-office*, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya.

Beberapa negara mendefinisikan *e-government* secara berbeda-beda, seperti Amerika Serikat mendefinisikan *e-government* lebih kepada penyampaian informasi dan pelayanan *online* melalui media digital, sedangkan Italia mendefinisikan *e-government* sebagai sebuah modernisasi pada proses administrasi dengan menggunakan berbagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, penerapan *e-government* memberikan beberapa manfaat, yaitu:¹³

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja, efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan negara.
- b) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
- c) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.

¹³ Indrajit, Richardus E. 2015. *Op.Cit.*, hal. 17.

- f) Memperdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dari beberapa pendapat ahli dan pendefinisian yang diungkapkan oleh lembaga dunia dan pendefinisian di beberapa negara lainnya dapat dipahami bahwa *e-government* sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Penerapan *e-government* dalam rangka memperoleh manfaat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut memiliki relevansi terhadap permasalahan dalam skripsi ini mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan ebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan.¹⁴ Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Yang menyelenggarakan pelayanan

¹⁴ Rachmadi, F. 2008. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal. 33.

publik adalah organisasi publik. Organisasi publik diartikan oleh Sinambela sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁵

Menurut Sianipar menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku.”¹⁶

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah, yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa “*what government does is public service*”.¹⁷ Dengan kata lain, tugas dari pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Widodo mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁸

¹⁵ Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, hal. 25.

¹⁶ Sianipar. 2012. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, hal. 27.

¹⁷ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press, hal. 14.

¹⁸ Widodo, Joko. 2014. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Publishing, hal. 18.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo, sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan; 2) mendapat pelayanan yang wajar; 3) mendapat pelayannya yang sama tanpa pilih kasih; dan 4) mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.¹⁹

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan.²⁰ Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah *public sector* atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.²¹

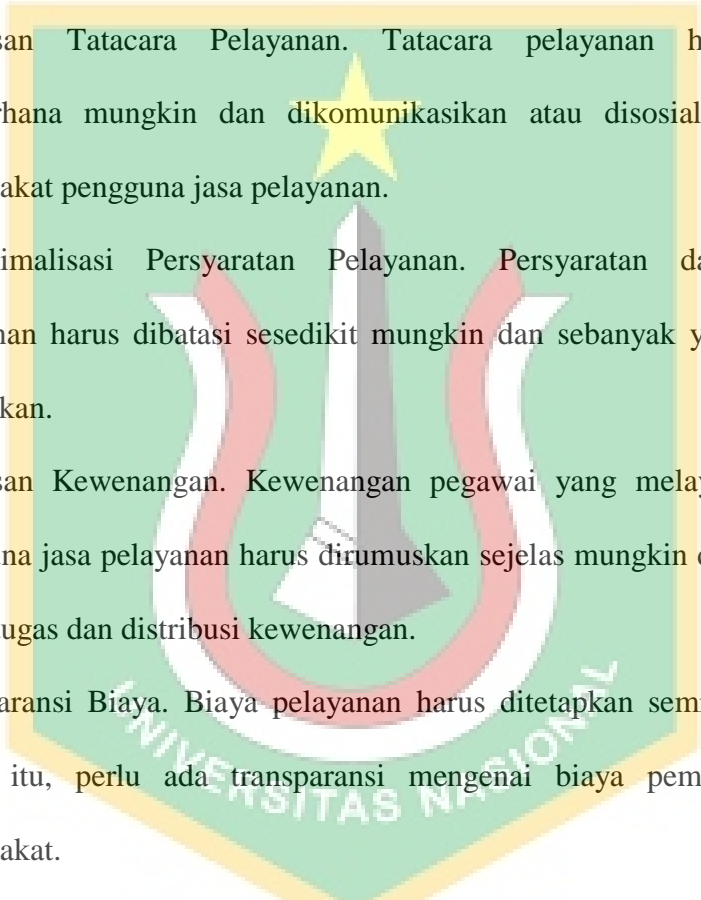
Penyediaan pelayanan publik organisasi sektor publik atau pemerintah perlu memperhatikan beberapa asas, sebagai berikut.²²

¹⁹ Widodo, Joko. 2014, *Ibid*, hal. 19.

²⁰ Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, hal. 22.

²¹ Mahmudi. 2010. *Ibid*, hal. 62.

²² Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal 246.

- 
- a) Empati dengan Pelanggan. Pegawai atau staf yang memberikan pelayanan publik harus dapat berempati kepada warga atau masyarakat yang merupakan pengguna jasa layanan.
 - b) Pembatasan Prosedur. Prosedur harus dirancang sesingkat mungkin, sehingga pelayanan bagi masyarakat dapat disampaikan secara cepat dan segera.
 - c) Kejelasan Tatacara Pelayanan. Tatacara pelayanan harus dirancang sesederhana mungkin dan dikomunikasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 - d) Meminimalisasi Persyaratan Pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
 - e) Kejelasan Kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
 - f) Transparansi Biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin. Selain itu, perlu ada transparansi mengenai biaya pembayaran kepada masyarakat.
 - g) Kepastian Durasi Layanan. Layanan harus memiliki durasi dan jadwal yang pasti, sehingga masyarakat memiliki kejelasan informasi dalam mengakses pelayanan.
 - h) Minimalisasi Formulir. Formulir-formulir harus diminimalisir dan bersifat efisien. Apabila perlu formulir dapat berupa komposit atau satu formulir untuk banyak keperluan.

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki suatu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan. Standar pelayanan publik merujuk pada suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyedia layanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima layanan. Indikator dari standar pelayanan menurut Mahmudi, antara lain meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan meliputi standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuri dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Produk pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- 5) Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- 6) Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 7) Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.²³

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan kedalam dua bentuk, yaitu:

- a) Pelayanan Barang dan Jasa Publik. Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh

²³ Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama, hal. 69.

dananya berasal dari kekayaan negarayang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

- b) Pelayanan Administratif. Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Djaenuri, standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Terdapat dua manfaat standar pelayanan, yaitu:²⁴

- 1) Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan.
- 2) Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

²⁴ Djaenuri, H.M. 2012. *Manajemen Pelayanna Umum*. Jakarta: IIP Press, hal. 41.

Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam penelitian skripsi ini pelayanan administratif dalam pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis *online* yang diselenggarakan atau disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019.

2.2.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong, kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.²⁵

Kualitas menurut Tjiptono adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan; (2) kecocokan dalam pemakaian; (3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan; (5) pemenuhan kebutuhan terhadap pelanggan semenjak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.²⁶ Dalam hubungan itu, aspek atau kualitas pelayanan merupakan hal penting yang sering menjadi permasalahan. Kualitas pelayanan menurut Thoha

²⁵ Pasolong, Harbani. 2013. *Op.Cit*, hal. 132.

²⁶ Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, hal. 2.

menjadi dasar penentuan dan perkembangan hubungan interaksi antara pelayan dengan yang dilayani.²⁷

Untuk menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi publik dalam memperbaiki kualitas, ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan guna membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh aparat dan pelanggan. Menurut Wolkins dikutip dari Tjiptono, ada enam prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan, yaitu:²⁸

- 1) Kepemimpinan. Strategi organisasi publik harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin organisasi publik untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap suatu organisasi publik.
- 2) Pendidikan. Semua aparatur pemerintahan dari manajer puncak sampai pada petugas operasional pelayanan harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

²⁷ Miftah, Thoha. 2006. *Perilaku Organisasi – Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal. 181.

²⁸ Tjiptono, Fandy. 2016. *Op.Cit*, hal. 75.

- 3) *Perencanaan*. Proses perencanaan strategic harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan organisasi publik untuk mencapai visinya.
- 4) *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) *Komunikasi*. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam organisasi publik. Komunikasi harus dilakukan dengan aparatur pemerintah, masyarakat sebagai pelanggan, dan *stakeholder* organisasi publik yang terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan.
- 6) *Penghargaan dan pengakuan (total human reward)*. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap petugas yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian, dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi organisasi publik dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Lukman mengemukakan bahwa agar manajemen kualitas dapat diimplementasikan secara berhasil guna, program perbaikan kualitas hendaknya memenuhi beberapa persyaratan, seperti:²⁹

²⁹ Lukman, Sampara. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, hal. 59.

- 1) Mendapatkan dedikasi, komitmen dan partisipasi dan pimpinan puncak membangun dan melanjutkan kultur tentang perbaikan terus menerus yang telah menjadi komitmen.
- 2) Fokus pada pemuasan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- 3) Melibatkan setiap individu dalam perbaikan proses kerja.
- 4) Menciptakan kerjasama dan hubungan kerja yang konstruktif.
- 5) Mengakui orang sebagai sumber daya yang paling penting.
- 6) Menggunakan praktek manajemen terbaik yang ada, termasuk alat-alat dan teknik-tekniknya.

Untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan menurut Gronross dikutip dalam Tjiptono terdapat tiga kriteria, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut dapat diuraikan menjadi 6 (enam) unsur, yaitu:³⁰

- 1) *Professionalism and Skills*. Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), petugas, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- 2) *Attitudes and Behaviours*. Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa petugas pelayanan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

³⁰ Tjiptono, Fandy. 2016. *Op.Cit*, hal. 72.

- 3) *Accessibility and Flexibility*. Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, petugas pelayanan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- 4) *Reliability and Trustworthiness*. Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta petugas dan sistemnya.
- 5) *Recovery*. Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- 6) *Reputation and Credibility*. Kriteria ini merupakan *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah sebagai berikut.³¹

- 1) *Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan*. Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen, seperti

³¹ Tjiptono, Fandy. 2016. *Op.Cit*, hal. 92-94..

keamanan transaksi, keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membantun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

- 2) *Mengelola ekspektasi pelanggan.* Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.
- 3) *Mengelola bukti kualitas layanan.* Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima” sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.
- 4) *Mendidik konsumen tentang layanan.* Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Contoh:

- a) Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu, seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (ATM, *internet banking*, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (*self-service*) dan lain-lain.
- b) Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode dimana layanan tidak terlalu sibuk.
- c) Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau petugas secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan.
- d) Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen, misalkan kenaikan harga.
- 5) *Menumbuhkan budaya kualitas*. Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:
- a) Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi *job desk*, dan sebagainya.

- b) Organisasi/struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
 - c) Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan konsumen.
 - d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis.
 - e) Layanan, meliputi pengelolaan keluhan konsumen, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/penjualan.
 - f) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional.
 - g) Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.
- 6) *Menciptakan automating quality*. Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, *internet banking*, *phone banking*, dan sejenisnya.
- 7) *Menindaklanjuti layanan*. Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan *survey* terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan

yang telah diterima sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

8) *Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Adapun teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan (*servqual*) menurut Zeithamal-Parasuraman-Berry yang penulis anggap cocok digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok tahun 2019. Menurut Zeithamal-Parasuraman-Berry sebagaimana dikutip dalam Pasolong mengungkapkan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:³²

1) *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik/Berwujud), terdiri atas indikator: (a) Kenyamanan tempat melakukan

³² Pasolong, Harbani. 2013. *Op.Cit*, hal. 135.

pelayanan, (b) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, (c) Kemudahan proses dan akses layanan, dan (d) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2) *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Untuk dimensi *Reliability* (Reliabilitas), terdiri atas indikator: (a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, (b) Memiliki standar pelayanan yang jelas, (c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3) *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Untuk dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), terdiri atas indikator: (a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, (b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, (c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, dan (d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4) *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Untuk dimensi *Assurances* (Jaminan), terdiri atas indikator: (a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (b) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan (c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator: (a) Mendahulukan

kepentingan pemohon/pelanggan, (b) Petugas melayani dengan sikap ramah, (c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun, (d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan (e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* tersebut walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Berdasarkan teori kualitas pelayanan (*servqual*) tersebut digunakan oleh peneliti sebagai indikator untuk mengukur pelayanan IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok Tahun 2019.

2.2.4 Konsep Izin Mendirikan Bangunan

Pengaturan mengenai bangunan gedung di Indonesia telah diatur dalam dasar hukum yang kuat yakni dalam bentuk undang-undang yang memiliki aturan pelaksanaan berupa peraturan pemerintah. Undang-undang yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, sebagai aturan pelaksanaannya, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung, penyelenggaraan bangunan gedung, termasuk hak dan kewajiban pemilik dan pengguna bangunan gedung pada setiap tahap penyelenggaraan bangunan gedung, ketentuan tentang peran masyarakat dan

pembinaan oleh pemerintah, sanksi, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup. Keseluruhan maksud dan tujuan pengaturan tersebut dilandasi oleh asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan dan keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya, bagi kepentingan masyarakat yang berprinsip kemanusiaan dan berkeadilan.

Persyaratan administratif penyelenggaraan bangunan gedung harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi:
 - 1) status hak atas tanah, dan/ izin pemanfaatan dan pemegang hak atas tanah;
 - 2) status kepemilikan bangunan gedung;
 - 3) izin mendirikan bangunan gedung; dan
 - 4) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Setiap orang/badan hukum dapat memiliki bangunan gedung atau bagian bangunan gedung.
- c. Pemerintah daerah wajib mendata bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan;
- d. Ketentuan mengenai izin mendirikan bangunan gedung, kepemilikan dan pendataan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), (2) dan (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Ketentuan Pasal 1 poin 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 di atas menunjukkan bahwa fungsi bangunan gedung meliputi fungsi hunian, keagamaan, usaha, sosial budaya dan fungsi khusus. Bangunan gedung fungsi hunian meliputi

bangunan untuk rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun dan rumah tinggal sementara.

Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi:

- a. status hak atas tanah, dan/atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah
- b. status kepemilikan bangunan gedung dan
- c. izin mendirikan bangunan gedung

Ketiga persyaratan administratif tersebut di atas harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan ketentuan mengenai kewajiban setiap orang/badan yang hendak mendirikan bangunan harus memiliki izin mendirikan bangunan adalah berdasarkan Pasal 14 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. Permohonan IMB rumah tinggal sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Bangunan Gedung disebutkan permohonan yang dilakukan pemilik bangunan rumah tinggal kepada pemerintah daerah untuk mendapatkan IMB. Langkah-langkah yang harus ditempuh oleh pemohon IMB adalah dalam mendapatkan IMB adalah:

- a. Datang ke SUDIN Dinas Tata Kota Kecamatan sesuai lokasi tanah/rumah untuk mengajukan Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT);

b. Tim dinas tata kota akan memeriksa dan mengukur ke lapangan peta situasi tanah, sekaligus menentukan GSJ (garis sepadan jalan), GSB (garis sepadan bangunan), KLB (koefisien luas bangunan), KDB (koefisien dasar bangunan), peruntukan lahan, rencana pengembangan, rencana pembuatan / pelebaran jalan dan sebagainya;

c. Mendapat *Advis Planing*;

d. Berdasarkan *advis planing* itu Anda membuat gambar teknik bangunan untuk bangunan di atas 200 m, gambar *blueprint* harus dibuat arsitek terdaftar yang memiliki SIBP (Surat Izin Bekerja sebagai Perencana).

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku.³³ Setiap orang yang memiliki bangunan gedung wajib memiliki IMB gedung. IMB adalah awal surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan gedung sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh pemerintah daerah.³⁴ Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang meliputi:

a. Status hak atas tanah dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah;

b. Status kepemilikan bangunan gedung; dan

³³ Siahaan, Marihot Pahala. 2008. *Hukum Bangunan Gedung di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, hal. 22.

³⁴ *Ibid*, hal. 63.

c. Izin mendirikan bangunan gedung, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁵

Pemerintah daerah wajib mendata bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan. Pemerintah daerah yang dimaksud adalah instansi teknis pada pemerintah kabupaten/kota yang berwenang menangani pembinaan bangunan gedung. Pendataan termasuk pendaftaran bangunan gedung, dilakukan pada saat proses perizinan mendirikan bangunan secara periodik. Pendataan bangunan gedung dimaksudkan untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan bangunan gedung serta sebagai sistem informasi bangunan gedung pada pemerintah daerah. Berdasarkan pelaksanaan dari asas pemisahan horizontal. Selanjutnya pemilik bangunan gedung memperoleh surat bukti kepemilikan bangunan gedung dari pemerintah daerah.

Pada perencanaan pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Depok sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah adalah didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2015 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Depok Tahun 2012-2032. Peraturan daerah tersebut adalah bertujuan untuk melaksanakan pembangunan di Kota Depok secara serasi, selaras, seimbang, berdaya guna, berhasil guna dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Depok dituntut untuk mampu mengendalikan pertumbuhan bangunan agar tetap sesuai dan selaras dengan rencana pembangunan. Dalam hal ini, aparat pemerintah dituntut untuk mampu

³⁵ *Ibid*, hal. 58.

mengendalikannya, antara lain melalui perizinan agar tetap sesuai dan selaras dengan rencana tata ruang yang telah ditetapkan. Upaya untuk mengendalikan pembangunan fisik di Kota Depok salah satunya adalah izin yang memegang peranan cukup penting adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan maka Pemerintah Kota Depok menetapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2013 tentang Bangunan dan Izin Mendirikan Bangunan menjadi pedoman bagi Pemerintah Kota Depok dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan, dan pedoman bagi masyarakat dalam menyelenggarakan pembangunan bangunan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penyelenggaraan *e-government* dalam pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk penyediaan layanan publik secara *online* diharapkan dapat membentuk pemerintahan yang bersih, transparan, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.

Pada pelaksanaan pelayanan IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 diwajibkan bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan perbaikan sistem informasi dan pelaksanaan monitoring proses pelayanan perizinan yang kemudian mencermati pada Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Bangunan dan Izin Mendirikan Bangunan, masih ditemukan adanya permasalahan dalam pelayanan IMB di wilayah Kota Depok, yaitu proses pelayanan IMB di Kota Depok masih bersifat parsial dan lokal belum terkoneksi antar unit kerja. Masing-masing unit kerja membangun infrastruktur untuk memenuhi kebutuhannya sendiri sehingga integrasi fungsi infrastuktur yang tersedia belum memadai untuk dapat memacu perbaikan proses pelayanan IMB. Infrastruktur e-government yang dipakai masih sederhana dan belum dapat terkoneksi dan terintegrasi satu sama lainnya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait dengan pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok guna mengetahui kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* tersebut.

Adapun skema kerangka pemikiran dalam skripsi ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan melihat sebagian besar kehidupan sosial dengan instrinsik.

Menurut Lawrence Neuman, penelitian kualitatif adalah:

“Qualitative researchers use a language of case and contexts, employ bricolage, examine social processes and case in their social context, and look at interpretations or the creation of meaning in spesific settings. They look at social life from multiple points of view and explain how people construct identities. Only rarely do they use variable or test hypotheses, or convert social life into numbers.”³⁶

Penelitian kualitatif tetap terbuka terhadap perubahan, penelitian kualitatif bersedia mengubah arah atau fokus dari proyek penelitian dan mungkin meninggalkan pertanyaan asli penelitian mereka di tengah berlangsungnya proyek penelitian mereka. Studi kasus (*case-study research*) menurut Neuman dapat dilakukan oleh individu, kelompok, organisasi, kelompok kepentingan, acara, atau unit berdasarkan letak geografi. Data penelitian kualitatif meliputi dokumentasi peristiwa nyata, merekam apa yang orang katakan (dengan kata, sikap dan nada), mengamati perilaku tertentu, mempelajari dokumen tertulis, atau memeriksa

³⁶ Lawrence Neuman. 2006. *Basic of Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education, hal. 157.

gambar visual.³⁷ Hal ini merupakan aspek nyata dari dunia. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengukur sikap, tekanan sosial, kecerdasan dan sejenisnya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Di dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh berupa informasi, keterangan dan berupa hasil-hasil pengamatan. Hasil pengamatan pada penelitian kualitatif tidak disajikan dalam bentuk numerik, melainkan dalam bentuk kata-kata sesuai dengan karakteristik dari pendekatan kualitatif hingga diperoleh pemahaman-pemahaman yang lebih mendalam dan lebih luas tentang pengamatan di balik informasi selama berinteraksi di lapangan.³⁸

Penelitian deskriptif kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan sebagainya. Selain itu, penelitian kualitatif juga memiliki beberapa pandangan mendasar, yaitu:³⁹

1. Realitas sosial adalah sesuatu yang subjektif dan diinterpretasikan, bukan sesuatu yang berada diluar individu-individu.
2. Manusia secara sederhana tidak mengikuti hukum-hukum alam diluar diri, melainkan menciptakan rangkaian makna dalam menjalani kehidupannya.
3. Ilmu didasarkan pada pengetahuan sehari-hari, bersifat induktif, ideografis dan bebas nilai, serta
4. Penelitian bertujuan untuk memahami kehidupan sosial.

³⁷ *Ibid.* hal. 40.

³⁸ Moleong, L.J Rexi. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hal. 34.

³⁹ Patton, M. 1990. *Qualitative Evaluation dan Research Methods*. London: Sage Publication, Ltd., hal. 209.

Oleh karena itu, pendekatan penelitian dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif guna mendeskripsikan mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online* di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Depok tahun 2019.

3.2 Penentuan Informan

Di dalam menentukan informan menurut Spradley harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu:⁴⁰

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberi informasi di luar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran atau penelitian.
3. Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk diminatai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Untuk itu, penentuan informasi pada penelitian skripsi ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber

⁴⁰ Spradley, James P. 2012. *Metode Etnografi*, Yogyakarta: Wacana, hal. 31.

daya dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang sedang diteliti, yang menjadi kepedulian dalam pengambilan sampel penelitian kualitatif adalah tuntasnya pemerolehan informasi dengan keragaman variasi yang ada, bukan pada banyak sampel sumber data.⁴¹

Berdasarkan kriteria dan teknik yang digunakan dalam penentuan informan maka penelitian skripsi ini menetapkan informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Depok, dan masyarakat pengguna layanan IMB berbasis *online* yang terlibat langsung dan mengetahui tentang pokok permasalahan yang diteliti yaitu pelayanan IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok tahun 2019.

Adapun informan yang dipilih untuk penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut.

- 1) Rahman Pujiarto, S.Pd, M.Si selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok dipilih sebagai *key informan* karena kewenangannya yang dimilikinya adalah memberikan izin penerbitan terhadap persyaratan dari para pemohon IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.
- 2) Osih, S.Sos selaku Kepala Seksi Bidang Perijinan dan Non Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok dipilih sebagai informan karena kewenangannya yang dimilikinya adalah memberikan izin

⁴¹ Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, hal. 84.

penerbitan terhadap persyaratan dari para pemohon IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

- 3) Niko Pahlawan selaku petugas administrator Si-MPOK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok dipilih sebagai informan karena kewenangan yang dimilikinya adalah penanggungjawab sistem dan mengoperasikan sistem Si-MPOK dalam pelayanan IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.
- 4) Petugas Operator Layanan IMB Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok antara lain :
 - a. Dodi, selaku operator loket pendaftaran izin IMB.
 - b. Selfie, selaku operator loket penyerahan nota dan bukti pembayaran retribusi izin IMB.
 - c. Nani, selaku operator pencetakan surat izin IMB.
 - d. Anna, selaku operator pengaduan dan penyerahan surat izin IMB.

Para operator tersebut dipilih sebagai informan karena kewenangan yang dimilikinya dalam mengoperasikan layanan IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

Keempat informan tersebut dipilih dengan alasan dapat memahami dan mengetahui secara langsung terkait permasalahan mengenai pelayanan hingga penerbitan IMB Berbasis *Online* sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab jabatannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.

Selain informan, peneliti juga akan melakukan wawancara kepada masyarakat yang berdomisili di Kota Depok secara spesifik disebut sebagai informan tambahan adalah sebagai berikut.

5) Kategori masyarakat yang mengurus IMB berbasis *online* melalui Portal Pelayanan Publik Si-MPOK milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok antara lain:

- a. Purnomo, Pemohon IMB peruntukan rumah tinggal
- b. Lestari, Pemohon IMB peruntukan rumah tinggal
- c. Dede Mulyana, Pemohon IMB peruntukan perumahan
- d. Pujiastuti, Pemohon IMB peruntukan non rumah tinggal

Informan tambahan tersebut dipilih karena peneliti ingin menggali secara mendalam terkait dengan permasalahan dalam proses pelayanan pengajuan hingga penerbitan IMB berbasis *online* sehingga peneliti dapat menemukan benang merah yang dapat menjadi rekomendasi dari hasil penelitian skripsi ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data adalah subyek dari mana data yang diperoleh. Dilihat dari segi sumber perolehan data, atau dari mana data tersebut berasal secara umum dengan penelitian yang mana bisa dikenal ada dua jenis data, yaitu primer dan sekunder. Data juga merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada data riset. Data yang dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah juga.⁴²

⁴² Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hal. 49.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.⁴³ Data primer adalah pengambilan data yang dihimpun langsung oleh peneliti.⁴⁴ Untuk mendapatkan data primer, peneliti lakukan melalui observasi, wawancara dan pengambilan dokumentasi yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok guna menganalisis mengenai pelayanan IMB berbasis *online* melalui Si-MPOK Kota Depok.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, beberapa bukti, catatan, atau laporan historis yang tersusun dalam arsip.⁴⁵ Data sekunder ini diperoleh dari sumber lain dari data primer, data ini diolah dan disajikan oleh pihak lain yang biasanya dalam bentuk publikasi atau jurnal, data tersebut meliputi gambaran umum pelayanan IMB berbasis *online* yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok, lokasi penelitian, kemudian penerapan *e-government* melalui pelayanan IMB berbasis *online* kepada masyarakat pengguna layanan Si-MPOK Kota Depok.

Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan dengan beberapa tahap, sebagai berikut.

⁴³ Sumadi Suryabrata. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rjawali Grafindo, hal. 84.

⁴⁴ Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, hal. 24.

⁴⁵ Nur Idianto dkk. 2014. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu, hal. 147.

1. Pengamatan/Observasi dilakukan oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data melalui pengamatan yang disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.⁴⁶ Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor DPMPTSP Kota Depok guna melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan dari pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok Tahun 2019.
2. Wawancara mendalam, dilakukan oleh peneliti sebagai metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan informan yang telah ditetapkan. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan informan.⁴⁷ Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman berupa pertanyaan yang akan dijawab oleh informan sebagai data primer yang digunakan dalam skrip ini.
3. Dokumentasi, dilakukan oleh peneliti sebagai metode pengumpulan data secara kualitatif dengan melihat sekaligus menganalisis yang telah dibuat oleh seorang subjek. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi dalam proses pengumpulan data. Dokumentasi sangat erat kaitannya dengan dokumen-dokumen penting pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis *Online* di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.

⁴⁶ Abdurrahman Fatoni. 2009. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Tesis*. Jakarta: PT Rineka Cipta, hal. 104-105.

⁴⁷ Abdurrahman Fatoni. 2009. *Ibid*, hal. 92.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman dengan langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁸

1. Reduksi Data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa. Sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diversifikasi. Reduksi data ini berlangsung terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.
2. Penyajian Data. Penyajian dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, menganalisis ataukah, mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang di dapat dari penyajian-penyajian. Penyajian-penyajian data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, bagan, dan kumpulan kalimat. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan menarik kesimpulan yang tepat.

⁴⁸ Miles M.B Huberman dan A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta: UI Press, hal. 150.

3. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi). Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diversifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dan menganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau mungkin menjadi begitu seksama. Verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinu sepanjang penelitian oleh peneliti yang dimaksud menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema. Pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesa dan disimpulkan secara tentatif, sehingga terbentuk proposisi tertentu yang bisa mendukung teori ataupun penyempurnaan teori.

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, sehingga data yang ada valid dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti akan melakukan triangulasi (*check* dan *recheck*). Metode triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang diperoleh peneliti untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.

Triangulasi yang dianggap relevan untuk menguji keabsahan data adalah dengan melakukan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi teknik, berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh melalui wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

Pada triangulasi tehnik, menurut Patton yang dikutip oleh Moleong dinyatakan terdapat dua strategi, yaitu:⁴⁹

1. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
2. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Triangulasi sumber berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh ke beberapa sumber.⁵⁰ Menurut Patton yang dikutip oleh Moleong, dinyatakan bahwa dalam triangulasi sumber, peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, dalam penelitian kualitatif hal itu dapat dicapai dengan jalan, sebagai berikut:⁵¹

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di tempat umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

⁴⁹ Lexi J Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hal. 6.

⁵⁰ Sugiyono. 2010. *Op.Cit*, hal. 112.

⁵¹ Lexi J Moleong. 2006. *Op.Cit*, hal. 7-9.

Pada penelitian skripsi ini, peneliti hanya menggunakan triangulasi sumber berdasarkan dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber internal dan eksternal dalam penelitian skripsi ini. Dari hasil wawancara tersebut, maka peneliti dapat melakukan analisis terkait dengan permasalahan pada pelayanan IMB berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019.

Analisis yang digunakan adalah dengan cara menginterpretasikan data menurut Creswell adalah upaya peneliti memaknai data yang dapat ditempuh dengan cara meninjau kembali gejala-gejala berdasarkan sudut pandangnya, perbandingan dengan penelitian yang pernah dilakukan (misalnya oleh peneliti lain). Kajian interpretasi ini melibatkan beberapa hal yang penting dalam sebuah penelitian, yaitu berupa diskusi, kesimpulan dan implikasi.⁵²

Interpretasi data dalam penelitian skripsi ini adalah berkaitan dengan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan analisis serta meninjau kembali hasil analisis dengan penelitian terdahulu guna mendapatkan suatu simpulan terhadap permasalahan dalam mengambil simpulan terhadap pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok yang beralamat di Jalan

⁵² Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 83.

Margonda Raya No. 54 Gedung Dibaleka 1 Lt.1 Kelurahan Depok Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Propinsi Jawa Barat. Peneliti memilih lokasi ini, karena tingkat permohonan izin IMB yang tinggi dan DPMPTSP Kota Depok baru saja menerapkan pelayanan perizinan IMB berbasis *online*.

Selain itu penulis memilih DPMPTSP Kota Depok sebagai objek penelitian dikarenakan daerah ini sebagai salah satu daerah penyangga Ibu Kota DKI Jakarta yang sejak lama menjadi primadona bagi masyarakat sekitar untuk dijadikan tempat tinggal yang cukup nyaman dan strategis. Karena telah menjadi pilihan masyarakat sebagai tempat tinggal/hunian, maka tingkat pertumbuhan bangunan di kota ini tumbuh dengan pesat, sehingga permohonan izin mendirikan bangunan pun secara kuantitas cukup banyak.

3.5.2 Jadwal Penelitian

Untuk jadwal penelitian selama kurun waktu 6 bulan terhitung sejak bulan September 2019 sampai dengan bulan Februari 2020 sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Penelitian (Tahun 2019/2020)																							
		Sept				Okt				Nop				Des				Jan				Feb			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Skripsi																								
2	Observasi Awal																								
3	Penyusunan Proposal																								

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penyelenggaraan Pelayanan IMB Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

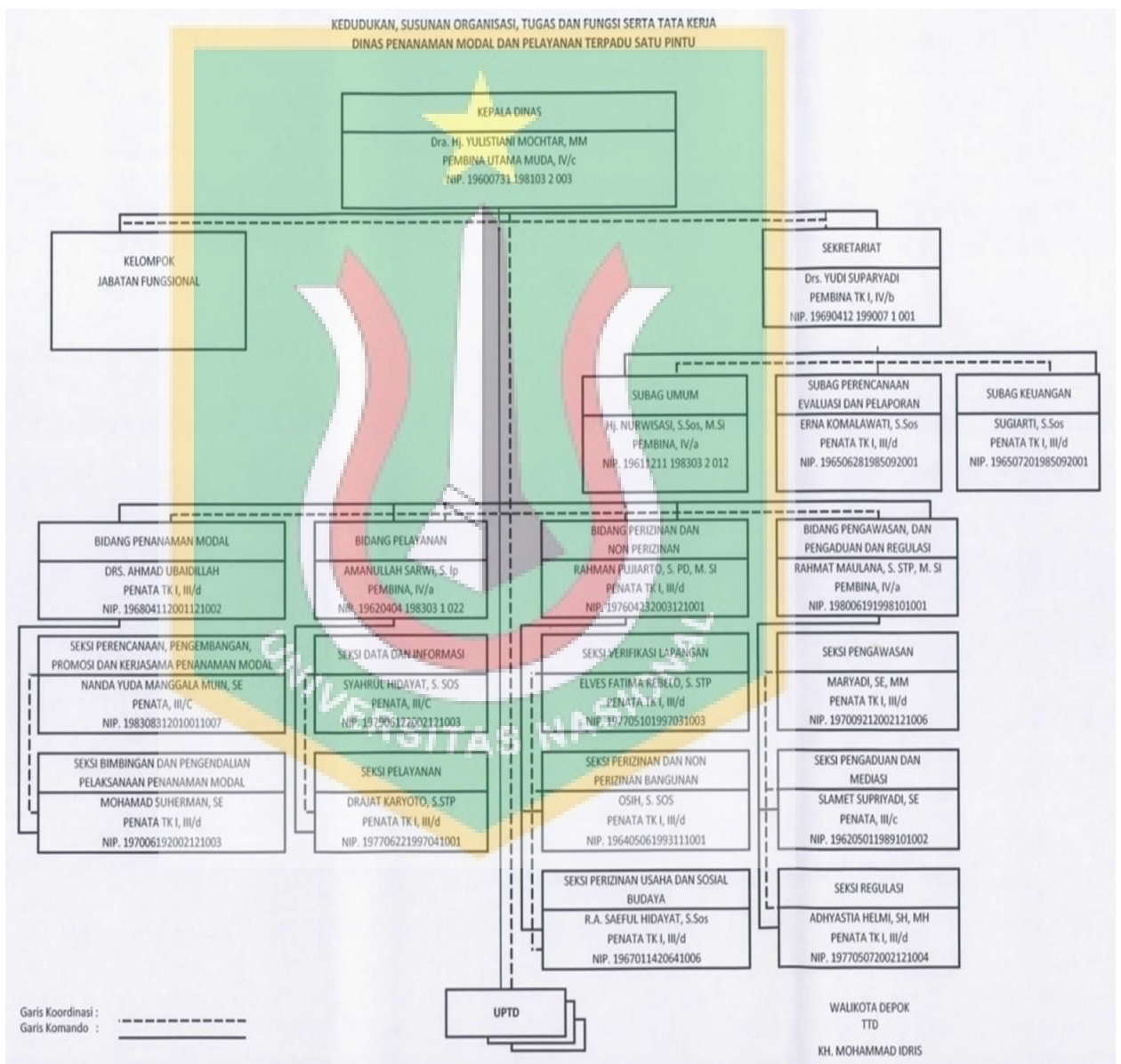
Berdasarkan Peraturan Walikota Depok Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Depok Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat dengan DPMPTSP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan PTSP yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahannya tersebut, DPMPTSP Kota Depok menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

- a) Perumusan kebijakan teknis bidang Penanaman Modal dan PTSP;
- b) Pelaksanaan kebijakan teknis bidang Penanaman Modal dan PTSP;
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d) Pelaksanaan administrasi dinas; dan
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi DPMPTSP Kota Depok dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1
Susunan Organisasi DPMPTSP Kota Depok Tahun 2019



Sumber: DPMPTSP Kota Depok, 2019

Di dalam menyelenggarakan pelayanan, DPMPTSP Kota Depok memiliki acuan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada pelayanan IMB didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 dan Peraturan Walikota Depok Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Depok Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *Online* di kantor DPMPTSP Kota Depok telah memenuhi standar pelayanan publik, diantaranya mencakup adanya (a) dasar hukum; (b) persyaratan; (c) standar operasional prosedur; (d) jangka waktu penyelesaian; (e) penetapan biaya/tarif; (f) produk pelayanan; (g) prasarana dan sarana, (h) kompetensi pelaksana, (i) penanganan pengaduan, (j) saran dan masukan; dan (k) jaminan pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Depok didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 17 Tahun 2013 disebutkan bahwa SOP secara internal merupakan sebuah pedoman dari tahapan yang telah dibakukan guna menyelesaikan suatu proses pekerjaan dalam lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Depok. Untuk SOP secara eksternal digunakan dengan tujuan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada

masyarakat atau pelaku usaha, memberikan jaminan kepastian hukum dalam meraih aspek keindahan, keserasian, ketertiban masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang tertuang dalam Rencana Kerja DPMPTSP Kota Depok yaitu “Pelayanan Perizinan yang Prima dan Berbasis Teknologi Informasi.”

Ruang lingkup SOP diperuntukkan untuk seluruh pejabat dan pelaksana DPMPTSP Kota Depok dalam lingkup penyelenggaraan pelayanan perizinan mendirikan bangunan, baik untuk perorangan atau badan hukum yang ada di wilayah Kota Depok. Hal ini bertujuan untuk:

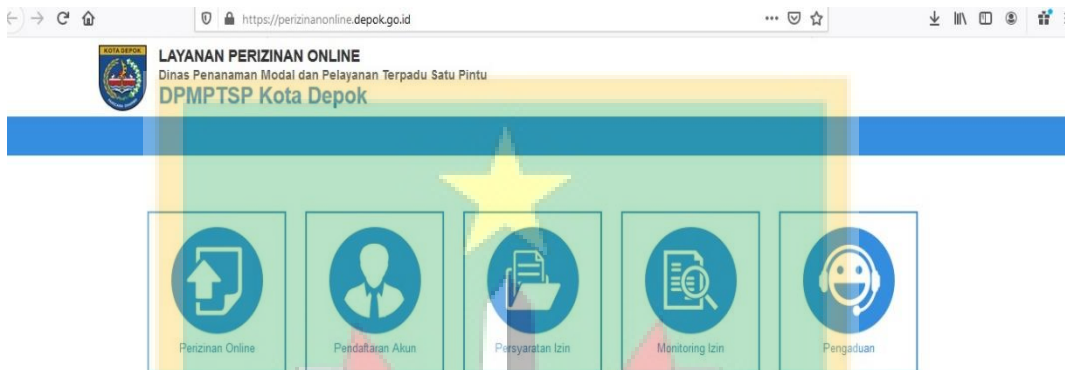
- 1) Mewujudkan bangunan gedung yang fungsional dan sesuai dengan tata bangunan gedung yang serasi dan selaras dengan lingkungannya;
- 2) Mewujudkan tertib penyelenggaraan, pengawasan dan pengendalian bangunan gedung yang menjamin keandalan teknis bangunan gedung dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan; serta
- 3) Standar sertifikasi yang layak fungsi bangunan.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Depok dilihat dari tugas pokok dan fungsi dari Kepala Dinas adalah memiliki kewenangan untuk menandatangani Surat Keputusan (SK) penerbitan IMB berdasarkan pendelegasian wewenang dari Walikota Depok. Selain itu, Kepala Dinas juga memiliki kewenangan untuk menandatangani Surat Keterangan Penolakan dan menandatangani Nota Perhitungan Retribusi.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan IMB *online* yang diselenggarakan oleh DPMPTSP dapat diakses melalui situs <https://perizinanonline.depok.go.id/>

atau yang dikenal dengan sebutan Si-MPOK DPMPTSP Kota Depok. Adapun tampilan awal dari situs Si-MPOK tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.2
Tampilan Awal Situs Si-MPOK



Sumber: <https://perizinanonline.depok.go.id/>

Gambar 4.2 dapat menunjukkan penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* melalui situs Si-MPOK DPMPTSP Kota Depok telah memenuhi standar pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya produk pelayanan perizinan *online*, persyaratan izin, memberikan jaminan kepastian proses penyelesaian IMB *online* dengan melihat monitoring izin, dan layanan pengaduan.

Bagi pemohon IMB *online* yang belum meregistrasikan data diri dapat dilakukan dengan cara mengklik “perizinan *online*”, kemudian klik “belum mempunyai akun” lalu pemohon mengisi identitas pemohon, baik bagi perorangan maupun badan usaha, seperti dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.3
Cara Registrasi Pemohon IMB *Online* Perorangan

The image shows a web browser window displaying the registration form for an individual IMB application. The page header includes the logo and name of the 'LAYANAN PERIZINAN ONLINE' (Online Licensing Service) provided by the 'Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMP TSP Kota Depok'. The form is titled 'Form Pendaftaran Akun Perizinan' (Registration Form for Licensing Account) and is divided into two tabs: 'Perorangan' (Individual) and 'Badan Usaha' (Business), with 'Perorangan' selected. Under the 'IDENTITAS PEMOHON' (Applicant Identity) section, there are instructions: '-Isi form berikut dengan benar sesuai dengan KTP yang masih berlaku', '-Data yang tidak sesuai dengan KTP dapat menyebabkan terjalur pengajuan ditolak', '-No KTP/NIK dan Password akan digunakan untuk login ke halaman awal Anda', and '-Selalu No KTP/NIK harus dapat digunakan oleh lebih dari satu akun. Jika Anda lupa password gunakan fasilitas Lupa Password'. The form fields include: 'Kewarganegaraan*' (dropdown menu with 'Prib' selected), 'Password*' (password input field with a visibility toggle), 'Ulang Password*' (confirm password input field with a visibility toggle), 'Nama*' (text input field with placeholder 'Masukkan nama lengkap Anda'), 'Pekerjaan*' (text input field), 'Jabatan*' (text input field), 'Tempat Lahir*' (text input field), 'Tanggal Lahir*' (date picker), 'Alamat Pemohon' (address section with 'Jalan*' (text input), 'No.' (text input), 'RW' (text input), 'Provinsi*' (dropdown menu with 'Prib' selected), 'Kab/Kota*' (dropdown menu), 'Kecamatan*' (dropdown menu), 'Kode Pos*' (text input), 'No. Handphone*' (text input), 'Fax*' (text input), 'Email' (text input), and 'Kode Keamanan' (input field with 'YGR' entered). At the bottom, there is a 'Perhatian!' (Attention!) section with instructions: '-Pastikan nomor telepon Anda benar dan masih aktif', '-Nomor Handphone Anda akan dipergunakan untuk pengiriman notifikasi', and '-Isikan kode keamanan (*) Harus diisi'. There are 'SIMPAN' (Save) and 'KEMBALI' (Back) buttons. The background of the form features a large watermark of the 'UNIVERSITAS NASIONAL' logo.

Sumber: <https://perizinanonline.depok.go.id/index.php/daftar/>

Gambar 4.4
Cara Registrasi Pemohon IMB Online Badan Hukum

Form Pendaftaran Akun Perizinan

Perizinan | Daftar Usaha

IDENTITAS PERUSAHAAN

- No form berlaku dengan benar
- No NPWP dan Password akan digunakan untuk login ke halaman awal anda
- Setiap No NPWP hanya dapat digunakan satu kali untuk pendaftaran akun, jika anda lupa password gunakan fasilitas Lupa Password

No NPWP * Masukkan NPWP dengan benar

Password *

Ulang Password *

Nama Perusahaan *

Alamat Perusahaan

Jenis *

No.

Provinsi *

Kab/Kota *

Kecamatan *

Kelurahan *

Tipe Perusahaan

Bank Perusahaan *

Status Perusahaan *

Email Perusahaan

Fax Perusahaan

Kode Pos Perusahaan

IDENTITAS PENANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN

- No form berlaku dengan benar hanya dengan KTP yang masih berlaku
- Data yang lebih besar dengan KTP dapat menyebabkan error, jika anda tidak yakin diinput

Negeri/propinsi *

Nama

Pekerjaan *

Jabatan *

Tempat Lahir *

Tanggal Lahir *

Alamat Perumahan

Jalan *

No.

Phone *

Kab/Kota *

Kecamatan *

Kelurahan/Desa *

No Handphone *

Email

Kode Keamanan

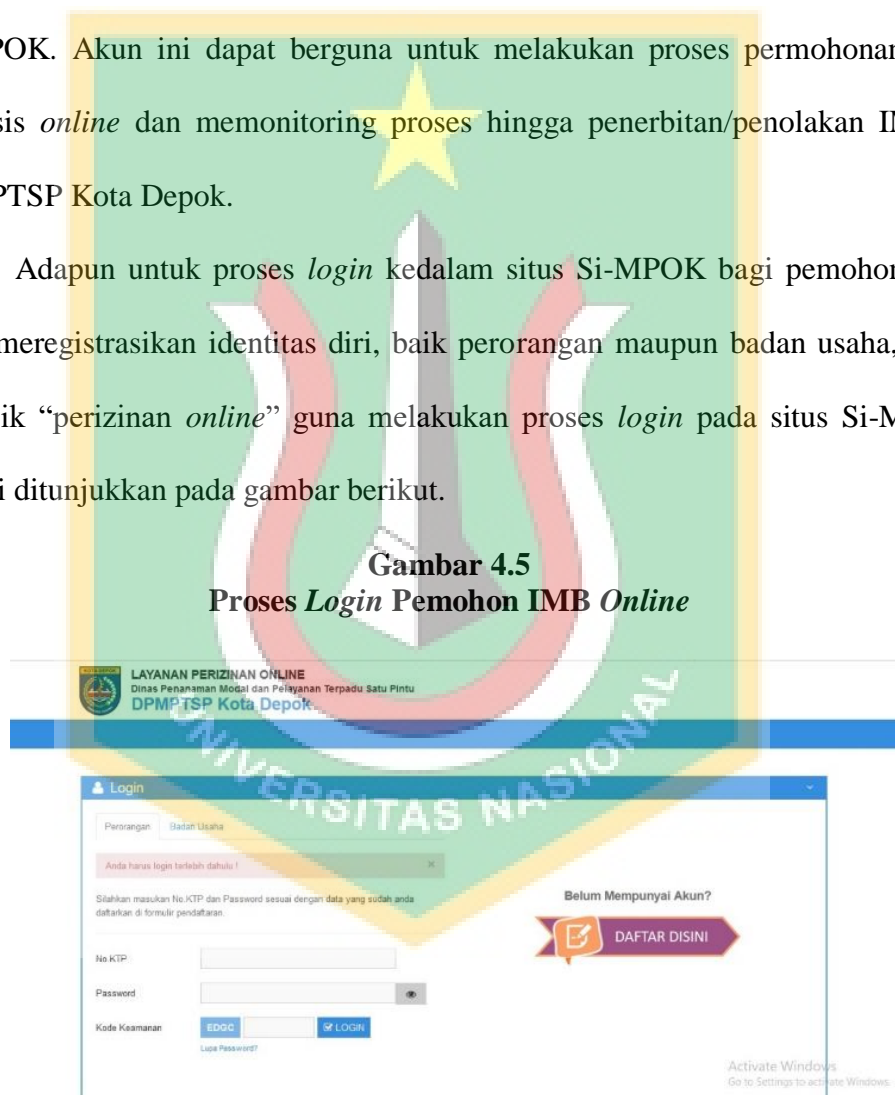
Perhatian!

- Pastikan nomor telepon anda benar dan masih aktif
- Nama Handphone anda akan digunakan untuk pengiriman notifikasi
- Jangan bertanda bintang (*) pada data

Sumber: <https://perizinanonline.depok.go.id/index.php/daftar/>

Gambar 4.3 dan 4.4 dapat menunjukkan setiap pemohon IMB berbasis *online* yang mengakses situs Si-MPOK wajib untuk mendaftarkan identitas diri, baik pemohon secara perorangan maupun pemohon sebagai badan hukum. Setelah melakukan proses registrasi dengan mengisi secara lengkap identitas diri pemohon, kemudian pemohon dapat memperoleh akun yang telah terdapat di situs Si-MPOK. Akun ini dapat berguna untuk melakukan proses permohonan IMB berbasis *online* dan memonitoring proses hingga penerbitan/penolakan IMB di DPMPTSP Kota Depok.

Adapun untuk proses *login* kedalam situs Si-MPOK bagi pemohon yang telah mendaftarkan identitas diri, baik perorangan maupun badan usaha, dapat mengklik “perizinan *online*” guna melakukan proses *login* pada situs Si-MPOK, seperti ditunjukkan pada gambar berikut.



Sumber: <https://perizinanonline.depok.go.id/index.php/ijinmasuk>

Untuk proses selanjutnya, pemohon dapat mengklik “persyaratan” (lihat gambar 4.2) guna mengetahui produk layanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Depok melalui situs Si-MPOK, khususnya pada produk layanan IMB *online* dapat dilihat persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon berupa dokumen persyaratan permohonan baru, perubahan data, renovasi, pemecahan dan balik nama, yang dapat diuraikan sebagai berikut.⁵³

- (1) Scan KTP Pemohon
- (2) Surat Kuasa apabila penandatanganan/pendaftaran oleh Pihak Kedua (melampirkan scan KTP Pihak Kedua yang masih berlaku).
- (3) Scan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhitung) dan STTS (Surat Tanda Teriam Setoran) PBB Tahun Berjalan
- (4) Fotocopy Sertifikat Tanah
- (5) Scan IPR (Izin Pemanfaatan Ruang)
- (6) Gambar Rencana Teknis Bangunan 1:100 sebanyak 2 Rangkap (untuk bangunan >2 lantai dan Luas > 200 M² Softcopy dengan format AutoCAD2007) (denah per lantai, tampak depan, tampak samping, potongan lintang, potongan membujur)
- (7) Pengantar dari Lurah dan Camat
- (8) Persetujuan Tetangga yang diketahui Lurah dan Camat setempat (khusus bagi Tower/Menara Telekomunikasi serta Pemancar Radio dan Televisi dalam radius 1,5 tinggi tower)

⁵³ <https://perizinanonline.depok.go.id/index.php/lovdata/persyaratan/003> diakses tanggal 2 Januari 2019.

- (9) Scan Gambar Site Plan yang telah disahkan oleh Pejabat Berwenang (Tata Letak, Tata Drainase dan Tata Hijau)
- (10) Scan Akte Pendiiran Berbadan Hukum (jika atas nama Perusahaan)
- (11) Izin lokasi/persetujuan prinsip
- (12) Surat Persetujuan Dokumen Lingkungan (UKL-UPL atau Amdal) beserta Izin Lingkungan atau SPPL
- (13) Andal Lalin (Advis Teknis Lalu Lintas) dari Dinas Perhubungan
- (14) Rekomendasi Peil Banjir dari Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air
- (15) Perhitungan Konstruksi (untuk bangunan lebih dari 2 (dua) lantai dan luas > 200 M² ditandatangani Pemohon di atas Materai
- (16) Rencana Anggaran Biaya ditandatangani di atas materai oleh Pemohon
- (17) Surat Rekomendasi Pemadam Kebakaran
- (18) Surat Penetapan Lokasi Gedung Pemerintah dari Bagian Aset Daerah
- (19) Scan SIPA untuk bangunan Pemerintah
- (20) Foto Lokasi
- (21) Rekapitulasi blok/tipe

Di dalam menetapkan biaya tarif IMB ditentukan berdasarkan aturan retribusi sebagaimana telah diatur pada Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 12 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dengan perhitungan penentuan tarif IMB, sebagai berikut.

Retribusi IMB = Tarif Bangunan + Tarif Administrasi
Luas Bangunan X Standar Harga Dasar Bangunan Per m² X Koefisien Lantai Bangunan
X Prosentase Fungsi Bangunan Maksimal 4%

Untuk Bangunan Tertentu:

Rencana Anggaran Biaya (RAB) dari Pemohon X Prosentase Fungsi Bangunan Maksimal 4%

Tarif Administrasi:

Biaya Pendaftaran (1%TB) + Biaya Pemeriksaan Gambar/Koreksi Gambar (6%TB, dan ditambah 10% bagi Bangunan seperti Mall, Apartemen dan Bangunan Sejenisnya) + Biaya Pengawasan (10%TB) + Biaya Sempadan (1%TB)

Retribusi IPR

$$R = IL \times IP \times LT \times (0,0005.NJOP)$$

Keterangan

R = Retribusi IPR
IL = Indeks Lokasi
IP = Indeks Pemanfaatan
LT = Luas Tanah
0,0005.NJOP = Setengah Permil Nilai Jual Objek Pajak

Sumber : Portal Resmi Pemkot Depok, <http://www.depok.go.id>

Alur pelayanan IMB yang diselenggarakan di Kantor DPMPTSP Kota Depok dapat diuraikan, sebagai berikut.

- 1) Pemohon masuk ke Loker A (Verifikasi) yang berfungsi untuk menerima berkas permohonan IMB, setelah diperiksa oleh bagian verifikasi dan berkas dinyatakan lengkap kemudian dapat didaftarkan ke Loker B.
- 2) Pemohon masuk ke Loker B (Input Data dan Berkas) yang berfungsi untuk melaksanakan penginputan data setelah data dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan administrasi untuk kemudian diteruskan ke Bagian Pengawasan.
- 3) Bagian Pembagian Berkas akan membagikan berkas permohonan pemohon yang dibagikan ke Sub Pengawasan Wilayah.
- 4) Berkas diterima di Operator Pengawas dan dibagikan ke masing-masing Pengawas Wilayah.

- 5) Setelah Pengawas menerima berkas permohonan IMB kemudian Pengawas akan melakukan pengecekan ke lapangan.
- 6) Pengawas akan membuat Berita Acara Laporan setelah dilakukan pengecekan lapangan untuk kemudian dibuat Gambar Bidang Izin Pemanfaatan Ruang.
- 7) Berkas permohonan IMB yang telah selesai dilaksanakan oleh Pengawas kemudian akan diproses ke Kepala Seksi Verifikasi Lapangan untuk ditandatangani dan diperiksa kembali.
- 8) Setelah berkas permohonan IMB ditandatangani kemudian akan diteruskan ke bagian pengetikan SK Izin Pemanfaatan Ruang.
- 9) SK Izin Pemanfaatan Ruang (IPR) setelah selesai ketik kemudian akan dilakukan penghitungan volume luas.
- 10) Setelah dihitung volume luas kemudian diteruskan ke penghitungan nota pajak IMB yang harus dibayar.
- 11) Nota Pajak IMB yang telah selesai dihitung dan diketik kemudian akan diperiksa oleh Kepala Seksi BPNB untuk diparaf.
- 12) Setelah diparaf oleh Kepala Seksi BPNB kemudian diteruskan ke Kepala Bidang Perizinan untuk ditandatangani nota pembayarannya.
- 13) Nota pembayaran pajak IMB yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Perizinan kemudian akan dibawa ke bagian pelayanan untuk diinformasikan kepada pemohon atau masyarakat.

- 14) Setelah pemohon menerima nota pajak IMB kemudian pemohon harus melakukan pembayaran di Bank Jabar yang beroperasi di Balai Kota. Setelah nota pajak IMB dibayarkan, kemudian bukti pembayaran dan nota pajak IMB dikembalikan lagi ke Loker Pengambilan Nota.
- 15) Pemohon diantar ke bagian pengetikan SK IMB rumah tinggal.
- 16) Setelah SK IMB rumah tinggal diketik kemudian dilakukan pemeriksaan kembali oleh Kepala Seksi BPNB untuk kemudian dilakukan penandatanganan gambar dan paraf SK IMB rumah tinggal.
- 17) Setelah Kepala Seksi BPNB membubuhi paraf SK IMB rumah tinggal kemudian dilanjutkan ke Kepala Bidang Perizinan untuk membubuhi paraf SK IMB rumah tinggal.
- 18) Kepala Dinas DPMPTSP Kota Depok akan melakukan penandatanganan SK IMB rumah tinggal.
- 19) Setelah SK IMB rumah tinggal diparaf dan ditandatangani kemudian diserahkan ke Loker Pengambilan Berkas untuk diinformasikan bahwa permohonan IMB yang diajukan sudah selesai dan pemohon wajib membawa tanda terima yang asli atau surat kuasa yang asli apabila dikuasakan.

Proses penerimaan permohonan izin meliputi kegiatan memberikan informasi yang berkaitan dengan IMB, menerima bentuk pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan IMB, memberikan dan menerima formulir yang berkaitan dengan IMB, mencatat permohonan yang lengkap pada Buku Administrasi, dan memberikan Lembaran Checklist Kelengkapan Persyaratan, menolak dan mengembalikan formulir jika pengajuan berkas permohonan belum

lengkap, membawa berkas lengkap ke bagian Proses untuk dibuatkan Nota Tanda Terima Berkas.

Setelah proses penerimaan permohonan IMB kemudian memasuki tahapan proses penyerahan izin yang meliputi penyerahan Sertifikat IMB kepada Pemohon yang sudah disahkan oleh DPMPTSP Kota Depok, mencatat SK IMB dalam Buku Catatan Penyerahan Berkas.

4.2 Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini terbagi dalam lima dimensi kualitas pelayanan Zeithhamal-Parasuraman-Berry, mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, sebagai berikut.

4.2.1 Dimensi *Tangibles* pada Pelayanan IMB Berbasis *Online* di DPMPTSP Kota Depok

Menurut Zeithhamal-Parasuraman-Berry dikutip dalam Pasolong, dikemukakan bahwa dimensi *tangible* dapat berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dimensi *tangibles* terdiri dari empat indikator, yaitu: (a) kenyamanan tempat melakukan pelayanan, (b) kedisiplinan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan, (c) kemudahan proses dan akses pelayanan, dan (d) penggunaan alat bantu dalam pelayanan.⁵⁴ Dari keempat indikator pada dimensi *tangibles* dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

⁵⁴ Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, hal. 135.

Kenyamanan tempat pelayanan IMB berbasis *Online* dari adanya fasilitas peralatan perkantoran yang telah disediakan di Kantor DPMPTSP Kota Depok menurut Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁵⁵

“... kalau dirasakan dari ruangan pelayanan disini, saya merasa sudah lengkap fasilitasnya, dimana setiap pemohon yang datang dapat dilayani dengan baik, dapat duduk saat menunggu nomor antrian, tidak kepanasan.”

Pendapat senada juga diungkapkan oleh Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁵⁶

“Ruangan pelayanannya sekarang terasa nyaman, pemohon bisa langsung ke loket pendaftaran untuk mengurus IMB, saat menunggu dipanggil, saya juga bisa melihat papan informasi, bisa duduk, ruangnya bersih, dan peralatannya yang ada di kantor ini juga sangat mendukung.”

Menurut Dodi, selaku Operator pada Loker Pendaftaran IMB *Online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁵⁷

“Setiap pemohon yang datang dapat merasakan adanya kelengkapan fasilitas pelayanan yang disediakan disini. Tidak ada keluhan yang disampaikan oleh pemohon tentang fasilitas yang ada di kantor ini, seperti adanya ruangan tunggu yang cukup luas dan ber-AC, tempat duduk yang memadai.”

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Dodi, selaku Operator Loker Pendaftaran Si-MPOK, pada tanggal 10 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Di dalam kemudahan proses dan akses pelayanan IMB berbasis *online* melalui situs Si-MPOK masih mendapatkan beberapa kendala dalam memproses dan mengakses situs layanan IMB berbasis *online* seperti dikatakan oleh Pujiastuti, salah seorang pemohon yang mewakili suatu badan hukum dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁵⁸

“Untuk mengurus IMB *online* di website Si-MPOK seringkali lama *loading*-nya, apalagi sewaktu mau meng-*upload* persyaratan yang diminta. Ini yang menjadi sulit untuk memproses pengajuan IMB... begitu juga saat saya mendatangi kantor PTSP jawabannya sama kalau *website*-nya memang lama prosesnya.”

Penilaian yang sama juga diutarakan oleh Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁵⁹

“*Website* Si-MPOK itu kalau dari tampilannya *simple*, mudah dipahami tapi sayangnya untuk akses proses IMB nya itu yang lama, ujung-ujungnya banyak pemohon IMB *online* mendatangi kantor ke loket pendaftaran.”

Lamanya proses untuk mengakses pelayanan IMB *online* juga dirasakan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁶⁰

“Saya pikir dengan mengurus IMB lewat internet dapat lebih cepat prosesnya tapi ketika saya membuka situs *online* Si-MPOK, untuk mengunduh hasil scan persyaratannya saja sudah memakan waktu yang cukup lama, apalagi harus menunggu sampai proses berikutnya.”

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Pujiastuti, pemohon IMB berbadan hukum, pada tanggal 13 Desember 2019 di Kantor DPMPPTSP Kota Depok.

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPPTSP Kota Depok.

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPPTSP Kota Depok.

Kelemahan proses pelayanan IMB *online* melalui situs Si-MPOK juga diutarakan oleh Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁶¹

“Si-MPOK memiliki tampilan *website* yang mudah dipahami dan tidak sulit untuk diakses bahkan oleh orang awam sekalipun. Meski demikian, kelemahan pasti ada, namun dalam proses penggunaan aplikasi sehari-hari akan terus dilakukan perbaikan/*improvement* pada sistem aplikasi tersebut.”

Penggunaan alat bantu berupa akses internet yang diperoleh dengan sistem komputerisasi yang terhubung *online* dengan situs Si-MPOK dalam proses pelayanan IMB *online* di DPMPTSP Kota Depok dirasakan masih tidak dapat membantu pemohon untuk memproses persyaratan yang akan diajukan dalam pengurusan IMB *online* sebagaimana dikatakan oleh Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁶²

“Akses internet dapat mudah ditemukan untuk mengakses situs Si-MPOK, tetapi proses mengakses layanan pengajuan IMB secara *online* yang sering mengalami kendala dari lamanya sistem memproses data yang diajukan lewat *online* akibatnya pemohon harus mendatangi lagi kantor PTSP agar persyaratan pengajuan IMB ini dapat segera dilakukan pemrosesannya karena kalau secara *offline* dengan datang ke kantor pasti akan dilayani oleh petugas pelayanan IMB.”

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 11 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

⁶² Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Hal senada juga dikatakan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁶³

“Saya baru kali ini mengajukan permohonan IMB melalui sistem *online*, ternyata saya mengalami kebingungan. Saat awal diakses situs Si-MPOK sangat mudah ditemukan lewat internet, memang terlihat tampilannya yang mudah saya mengerti tapi ketika saya mencoba mengirimkan data persyaratannya secara *online*, aksesnya sempat *down...*, lama, saya jadi khawatir apa data ini sudah terkirim atau belum ke situs Si-MPOK. Saya pun akhirnya harus datang lagi ke kantor ini.”

Adanya kendala yang ditemukan dalam penggunaan alat bantu dari sistem komputerisasi berbasis jaringan internet melalui situs Si-MPOK tersebut juga dikatakan oleh Niko Pahlawan, selaku petugas IT atau Admin Si-MPOK dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.

“Kendala yang dikeluhkan terhadap penggunaan situs Si-MPOK memang perlu langkah perbaikan sistem jaringan dengan mengusulkan anggaran untuk *meng-upgrade server* dan *security system* agar pemohon dapat merasakan kecepatan memproses pelayanan IMB secara *online*.”

Kelemahan lainnya yang ditemukan pada pengoperasian situs Si-Mpok dalam melakukan proses pelayanan IMB *online* di DPMPTSP Kota Depok juga dikemukakan oleh Nani, selaku Petugas Operator Pencetakan Surat Izin IMB dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁶⁴

“Pada situs Si-Mpok dengan mengakses www.perizinaonline.depok.go.id meskipun tampilannya mudah dipahami dan diakses menunya yang sederhana namun di sisi pelayanan *online* ditemukan banyak menu yang tidak terintegrasi sehingga apabila ada perbaikan data menjadi berbelit-belit prosesnya.”

⁶³ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Nani, selaku Petugas Operator Pencetakan Surat Izin IMB *Online* di DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 12 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari dimensi *tangibles* dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok diketahui bahwa peralatan fisik yang tersedia di kantor DPMPTSP berupa ruang tunggu yang cukup luas, kursi, papan informasi, mesin pendingin ruangan, mesin nomor antrian, loket pendaftaran, komputer, dan papan informasi dapat memberikan kenyamanan bagi para pemohon IMB berbasis *online* yang mendatangi kantor DPMPTSP Kota Depok.

Adapun peralatan fisik perkantoran yang tersedia di kantor DPMPTSP Kota Depok, dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.6
Bukti Fisik Peralatan Kantor di DPMPTSP Kota Depok



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2019.

Gambar 4.6 memperlihatkan fasilitas fisik perkantoran yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Depok untuk para pemohon IMB berbasis *online*. Pada gambar 4.6 A memperlihatkan tempat loket pendaftaran yang menyediakan kursi, meja, mesin pendingin ruangan, dan papan informasi. Pada gambar 4.6 B memperlihatkan tempat pelayanan IMB berbasis *online* yang menyediakan kursi, meja, mesin pendingin ruangan, komputerisasi administrasi dimana para pemohon dapat mengantri berdasarkan nomor urut yang telah diambil dari mesin nomer antrian.

Pada gambar 4.6 C memperlihatkan loket pelayanan pengaduan bagi pemohon IMB berbasis *online* yang menyediakan kursi, meja, mesin pendingin ruangan, komputerisasi administrasi, dan pada gambar 4.6 D memperlihatkan ruang tunggu pemohon IMB berbasis *online* yang menyediakan kursi, meja, dan mesin pendingin ruangan. Pada setiap loket pelayanan telah ditempatkan petugas pelayanan dan petugas operator pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok. Dari adanya kelengkapan fasilitas fisik perkantoran tersebut dapat memberikan kenyamanan bagi para pemohon yang melakukan pengurusan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok.

Di dalam proses dan akses pelayanan IMB berbasis *online* masih ditemukan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelayanan yaitu pada saat *upload* data persyaratan permohonan IMB berbasis *online* membutuhkan waktu yang lama. Untuk membuka situs Si-MPOK menurut para pemohon mudah ditemukan dalam jaringan internet, dan memiliki tampilan menu yang sederhana.

Meskipun ada kemudahan dalam mengakses situs Si-MPOK dengan menggunakan komputer berjaringan internet, namun petugas operator pelayanan IMB berbasis *online* masih mengalami kesulitan ketika terjadi perbaikan data yang diajukan oleh pemohon karena menu yang ada pada situs Si-MPOK belum terintegrasi. Adanya kelemahan dari sistem pelayanan IMB berbasis *online* tersebut, menimbulkan kebingungan bagi para pemohon sehingga mereka mendatangi kantor DPMPTSP Kota Depok untuk mengajukan permohonan IMB.

Pada penggunaan alat bantu pelayanan ditemukan adanya kelemahan dalam menu aplikasi di situs Si-MPOK yang belum terintegrasi sehingga diperlukan perbaikan sistem jaringan dengan cara mengusulkan anggaran untuk melakukan *upgrade* dan meningkatkan *security system* bertujuan agar pemohon dapat merasakan kecepatan dalam memproses pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok.

Pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok termasuk dalam jenis pelayanan publik yang dikatakan oleh Rachmadi sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.⁶⁵ Salah satu tuntutan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok adalah pelayanan yang mudah diakses dalam mengajukan permohonan IMB melalui situs Si-MPOK. Kemudahan dalam mengakses pelayanan publik menurut Widodo seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.⁶⁶

⁶⁵ Rachmadi, F. 2008. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal. 33.

⁶⁶ Widodo, Joko. 2014. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Publishing, hal. 18.

Pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik adalah masyarakat yang mengajukan permohonan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok. Namun kemudahan dalam pelayanan IMB berbasis *online* melalui situs Si-MPOK masih terdapat keluhan pemohon pada lamanya proses *upload* data persyaratan permohonan IMB sehingga perlu dilakukan perbaikan sistem jaringan internet pada situs Si-MPOK agar memudahkan proses *upload* data, serta dapat mengintegrasikan menu layanan agar dapat memudahkan petugas operator untuk melakukan perbaikan data permohonan IMB berbasis *online* yang diajukan oleh pemohon.

Mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* telah mengamanatkan untuk pengembangan *e-government*, seperti dalam pelayanan IMB *online* di DMPTSP Kota Depok harus melakukan perbaikan pada jaringan sistem internet dengan berorientasi pada kerangka arsitektur seperti akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, serta infrastruktur dan aplikasi dasar.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa jika dilihat dari dimensi *tangibles* pada pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok ditemukan kenyamanan yang dirasakan oleh pemohon karena ketersediaan fasilitas fisik perkantoran yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Depok sebagai instansi pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan IMB berbasis *online*. Selain itu juga ditemukan keluhan pemohon dalam proses dan akses pelayanan pada penggunaan alat bantu berbasis jaringan internet pada situs Si-

MPOK yaitu lamanya proses *upload* data persyaratan permohonan IMB berbasis *online* yang menyebabkan pemohon IMB berbasis *online* mendatangi kantor DMPTSP Kota Depok, serta ditemukan adanya kelemahan pada menu layanan IMB berbasis *online* yang belum terintegrasi.

Oleh karena itu, pelayanan IMB berbasis *online* di DMPTSP Kota Depok dilihat dari dimensi *tangibles* masih diperlukan pengusulan anggaran dengan tujuan untuk perbaikan sistem pelayanan berbasis *online* pada situs Si-MPOK dengan cara melakukan *upgrade* dan meningkatkan *security system* guna mempercepat akses layanan IMB yang dapat digunakan oleh pemohon IMB berbasis *online* di DMPTSP Kota Depok.

4.2.2 Dimensi *Reliability* pada Pelayanan IMB Berbasis *Online* di DPMPTSP Kota Depok

Menurut Zeithhamal-Parasuraman-Berry dikutip dalam Pasolong, dikemukakan bahwa dimensi *reliability* adalah kemampuan dan keandalan pelayanan yang terpercaya. Dimensi *reliability* terdiri dari empat indikator, mencakup pada (a) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, (b) memiliki standar pelayanan yang jelas, (c) kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (d) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.⁶⁷ Dari keempat indikator pada dimensi *reliability* dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

⁶⁷ Pasolong, Harbani. 2013. *Op.Cit*, hal. 135.

Kemampuan dan keandalan petugas operator dalam memberikan pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok menurut Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁶⁸

“Kemampuan dan keandalan petugas operator pada pelayanan IMB *online* di DPMPTSP Kota Depok, tiap petugas operator telah dibekali dengan pelatihan dan sosialisasi terkait dengan pengoperasian aplikasi Si-MPOK sehingga kemampuannya tidak ada kendala dalam menjalankan aplikasi pelayanan IMB *online* kepada para pemohon yang mendatangi Kantor DPMPTSP Kota Depok.”

Pendapat senada disampaikan oleh Osih, selaku Kepala Seksi Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁶⁹

“Keandalan petugas operator yang kami miliki dapat dirasakan oleh pemohon yang mengalami kesulitan ketika melakukan proses pengajuan melalui situs Si-MPOK, karena operator kami merupakan petugas pelayanan yang telah mengikuti pelatihan dan sosialisasi pembekalan materi dalam pengoperasian layanan IMB *online*.”

Kecermatan petugas operator dalam memberikan pelayanan IMB *online* bagi pemohon yang mendatangi kantor DPMPTSP Kota Depok dapat dirasakan oleh Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 11 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Osih, selaku Kepala Seksi Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 16 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

“Dalam memberikan pelayanannya, petugas operator cukup cermat, cukup baik dan cukup optimal dalam memberikan penjelasan yang dapat saya pahami tentang apa yang saya rasakan sulit ketika mengurus IMB secara *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok ini.”

Pendapat senada juga diungkapkan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁷¹

“Saya merasa lebih mudah untuk mengurus IMB datang secara langsung menemui petugas dibandingkan saat saya mencoba mengajukan permohonan IMB baru saya lewat sistem *online*, karena petugas yang ada di kantor ini dapat memberikan arahan serta penjelasan yang mudah saya mengerti untuk menyiapkan berkas persyaratannya, serta cara mengoperasikan Si-Mpok.”

Kecermatan petugas operator juga diakui oleh Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁷²

“Petugas yang saya jumpai di kantor pelayanan mampu secara cermat memeriksa kelengkapan berkas permohonan pengajuan IMB rumah tinggal yang saya ajukan. Kecermatan petugas membantu saya dalam melakukan proses pengajuan IMB *online* ini.”

Kejelasan standar pelayanan juga ditunjukkan oleh petugas operator pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok seperti dikatakan oleh Nani, selaku Petugas Operator Pencetakan Surat Izin IMB dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁷³

“Di dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon, kami telah dibekali dengan standar operasional prosedur yang diharapkan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pemohon yang mengalami

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁷² Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁷³ Wawancara dengan Ibu Nani, selaku Petugas Operator Pencetakan Surat Izin IMB *Online* di DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 12 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

kesulitan mengajukan permohonan IMB *online*. Kejelasan standar pelayanan tersebut dapat dilihat dari pembagian setiap loket, mulai dari loket pendaftaran, loket pelayanan, hingga loket informasi dan pengaduan.”

Adanya pembagian setiap loket pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok dinilai oleh Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁷⁴

“Pelayanan di kantor ini sangat jelas karena pemohon harus mengikuti alur pelayanan yang sudah ditetapkan mulai dari loket pendaftaran dimana pemohon dapat mendaftarkan jenis pengurusan permohonan IMBnya, seperti saya ingin mengurus permohonan IMB perumahan, saya ingin ke loket informasi dan pengaduan terkait dengan adanya ketidaklengkapan berkas permohonan yang saya ajukan melalui pelayanan *online* di situs Si-MPOK. Pada setiap loket, saya melihat sudah ada setiap petugas yang siap memberikan pelayanan kepada setiap pemohon yang datang ke kantor ini.”

Pada setiap loket pelayanan telah ditempatkan petugas operator yang memiliki kemampuan dan keandalan dalam menggunakan alat bantu berupa komputer berbasis jaringan internet dalam memberikan pelayanan bagi setiap pemohon IMB berbasis *online*, seperti yang dikatakan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁷⁵

“Petugas pelayanan sudah ada di setiap loket pelayanan, seperti yang lihat ketika saya datang ke loket pelayanan IMB *online*, petugas melakukan pengecekan atas permohonan IMB baru yang saya ajukan lewat internet. Saya perhatikan, petugas mampu mengoperasikan komputer, karena identitas diri saya sebagai pemohon telah tersimpan dalam situs Si-MPOK, dan petugas mampu memberikan

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

penjelasan terkait dengan penggunaan situs *online* untuk pengajuan permohonan IMB baru saya ini.”

Selain memiliki kemampuan, petugas operator juga memiliki keahlian menggunakan alat bantu berupa komputer berjaringan internet dalam memberikan pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok, sebagaimana penilaian yang dikatakan oleh Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁷⁶

“Kalau saya nilai petugas yang memberikan pelayanan di kantor ini sudah memiliki keahlian mengoperasikan internet, dari penjelasan setiap menu yang ada di situs pelayanan IMB *online* yang disampaikan petugas mampu memudahkan saya untuk mengoperasikan situs Si-MPOK.”

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari dimensi *reliability* dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok diketahui bahwa petugas operator cukup cermat dalam memberikan penjelasan dan arahan tentang proses pengajuan IMB, serta kecematan petugas operator dalam memeriksa kelengkapan berkas persyaratan permohonan IMB berbasis *online*.

Di dalam memberikan pelayanannya tersebut, petugas operator telah memiliki standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui alur pelayanan yang dibagi dalam loket pendaftaran, loket pelayanan IMB berbasis *online*, loket informasi dan pengaduan, serta loket pengambilan IMB. Kejelasan standar pelayanan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi pemohon untuk

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

mendapatkan informasi terkait dengan ketidaklengkapan berkas permohonan yang diajukan.

Kemampuan dan keahlian petugas operator dalam pelayanan IMB berbasis *online* dilihat dengan kemampuannya menggunakan alat bantu berupa komputer berjaringan internet yang terhubung secara *online* pada situs Si-MPOK dapat memudahkan pemohon dalam proses pelayanan, dilihat dari kemampuan petugas operator dalam memberikan penjelasan terkait penggunaan situs *online* untuk pengajuan permohonan IMB melalui situs Si-MPOK, dan keahlian petugas operator dalam memberikan penjelasan tentang menu yang ada di situs Si-MPOK dapat memberikan kemudahan bagi pemohon untuk mengoperasikan situs Si-MPOK dalam proses permohonan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok.

Kemampuan dan keandalan yang dimiliki petugas operator pelayanan IMB *online* di DPMPTSP Kota Depok dapat sejalan dengan pendapat Mahmudi⁷⁷ dimana dalam penyediaan pelayanan IMB *online* sebagai bentuk penyediaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Depok telah memenuhi asas kejelasan tatacara pelayanan karena melalui kejelasan standar pelayanan yang dilakukan melalui pembagian loket pelayanan, mulai dari loket pendaftaran, loket pelayanan IMB *online*, loket informasi dan pengaduan, serta loket pengambilan IMB.

⁷⁷ Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, hal. 22.

Oleh karena adanya kejelasan standar pelayanan tersebut, menurut Djaenuri⁷⁸ dapat memberikan manfaat bagi pemohon IMB berbasis *online* untuk mengetahui apa saja yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas operator dan kecermatan serta kemampuan dan keahlian petugas operator dalam memberikan penjelasan, arahan dari kesulitan yang ditemukan oleh pemohon dalam pengurusan IMB berbasis *online* dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang ditampilkan oleh petugas operator di kantor DPMPTSP Kota Depok dinilai dapat memberikan kemudahan untuk pemohon melengkapi berkas permohonan IMB berbasis *online* serta memudahkan pemohon dalam menggunakan menu yang ada pada situs Si-MPOK dalam proses pelayanan IMB *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kemampuan dan keandalan petugas operator dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok dapat menunjukkan kemampuannya dalam memberikan penjelasan dan arahan atas kesulitan yang dihadapi pemohon untuk melengkapi persyaratan permohonan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Selain itu, pelayanan IMB berbasis *online* yang diselenggarakan di Kantor DPMPTSP Kota Depok juga memiliki kejelasan standar pelayanan melalui loket pendaftaran, loket pelayanan IMB *online*, loket informasi dan pengaduan, serta loket pengambilan IMB yang telah ditetapkan sebagai alur pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon IMB berbasis *online*. Pada setiap loket pelayanan telah ditempatkan petugas operator yang telah dibekali keahlian untuk

⁷⁸ Djaenuri, H.M. 2012. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: IIP Press, hal. 41.

memberikan penjelasan terkait dengan penggunaan menu yang ada di situs Si-MPOK.

4.2.3 Dimensi *Responsiveness* pada Pelayanan IMB Berbasis *Online* di DMPTSP Kota Depok

Menurut Zeithamal-Parasuraman-Berry dikutip dalam Pasolong, dikemukakan bahwa dimensi *responsivitas* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi *reliability* terdiri dari empat indikator, mencakup pada (a) merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, (b) petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, (c) petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat, (d) semua keluhan pelanggan/pemohon direspon oleh petugas.⁷⁹ Dari keempat indikator pada dimensi *responsivitas* dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

Responsivitas petugas operator dapat ditemukan dari daya tanggap yang diberikan oleh petugas operator kepada setiap pemohon IMB *online* yang datang ke Kantor DPMPTSP Kota Depok, sebagaimana diutarakan oleh Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁸⁰

“Saya selalu sampaikan kepada petugas operator IMB *online* dalam memberikan tanggapan atas keluhan yang disampaikan oleh pemohon harus disampaikan dengan cara bicara yang baik-baik, mengutamakan bahasa yang penuh sopan santun serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh setiap pemohon.”

⁷⁹ Pasolong, Harbani. 2013. *Op.Cit*, hal. 135.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 11 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

Hal senada juga dikatakan oleh Anna, selaku petugas operator pada loket pengaduan dan pengambilan SK IMB di Kantor DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁸¹

“Saya sebagai operator yang tugasnya memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pemohon IMB sehingga saya selalu siap dalam memberikan penjelasan atas keluhan yang disampaikan oleh pemohon karena saya telah dibekali dengan pelatihan serta arsip dokumen terkait dengan persyaratan dan peraturan perundang-undangan tentang IMB.”

Respon yang diberikan oleh petugas operator dalam penyelenggaraan pelayanan IMB *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok menurut Pujiastuti, salah seorang pemohon yang mewakili suatu badan hukum dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁸²

“Saat saya mendatangi loket pengaduan di Kantor DPMPTSP Kota Depok untuk menyampaikan keluhan saya atas lamanya mengajukan permohonan IMB secara *online*, saya pun dapat merasa lega dengan kesigapan petugas yang loket pengaduan untuk menjawab setiap pertanyaan dari kesulitan yang saya alami.”

Pendapat senada juga dikatakan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁸³

“Saya merasa senang dari kecakapan petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan mudah saya pahami karena petugas menyampaikannya dengan penuh keramahan meskipun saya juga mengalami kesulitan untuk mengajukan berkas permohonan IMB saya ini melalui sistem *online*.”

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Anna, selaku Petugas Operator di Loket Pengaduan dan Pengambilan SK IMB di DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 10 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

⁸² Wawancara dengan Ibu Pujiastuti, pemohon IMB berbadan hukum, pada tanggal 13 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁸³ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Kecepatan dan ketepatan petugas operator dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemohon IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok menurut Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁸⁴

“Saya dilayani sesuai dengan kebutuhan saya untuk menanyakan proses berkas yang sudah saya kirimkan melalui situs *online* Si-MPOK, dan petugas operator pada loket informasi dan pengaduan memberikan penjelasan yang menurut saya sudah tepat karena petugas mampu melakukan pemeriksaan data dari ketidaklengkapan berkas surat kepemilikan tanah yang belum saya lengkapi.”

Petugas operator juga sangat cermat dalam bersikap untuk memberikan pelayanan kepada setiap pemohon, seperti dikatakan oleh Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁸⁵

“Petugas kalau saya rasakan sudah cermat dalam bersikap ramah dan tidak emosi dalam memberikan pelayanan bagi setiap pemohon, terutama dalam memberikan informasi bagi saya yang sudah mengalami kesulitan untuk memproses permohonan IMB secara *online*.”

Keluhan yang diutarakan oleh setiap pemohon dapat direspon dengan baik oleh petugas, seperti disampaikan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁸⁶

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

“Saya mengajukan permohonan IMB baru jadi sewaktu saya mendatangi loket pendaftaran, saya sudah langsung banyak bertanya untuk sampaikan keluhan saya. Dari semua keluhan itu, petugas di loket pendaftaran mampu merespon dengan cepat dan sikap yang baik agar saya dapat ke loket informasi dan pengaduan. Dari loket itu, saya juga direspon dengan baik agar dapat memenuhi persyaratan berkas data untuk saya ajukan lewat permohonan *online* di situs Si-MPOK.”

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari dimensi *responsiveness* dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok diketahui bahwa petugas operator dapat memberikan respon dengan kesigapan dan keramahannya dalam memberikan jawaban untuk mengatasi kesulitan maupun keluhan yang dihadapi oleh setiap pemohon IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok.

Petugas operator juga mampu merespon dengan cepat dan tepat dari kecakapan petugas operator dalam memberikan informasi serta ketepatan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemohon untuk melengkapi berkas permohonan IMB *online*. Di dalam memeriksa berkas permohonan yang diajukan oleh setiap pemohon, petugas operator juga cermat dalam bersikap ramah dan tidak emosi untuk menyampaikan informasi yang tepat kepada pemohon yang mengalami kesulitan dalam memproses permohonan IMB secara *online* sehingga semua keluhan yang disampaikan oleh pemohon tersebut mampu direspon oleh petugas operator dengan cepat dengan sikap yang baik.

Dari responsivitas yang ditunjukkan oleh petugas operator dalam penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok

yang merupakan jenis pelayanan publik menurut Widodo⁸⁷ telah mendeskripsikan suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat atau pemohon dalam pengajuan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis *online* yang diberikan oleh petugas operator sebagai pegawai pemerintah, khususnya petugas operator pada instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan IMB berbasis *online* melalui pemberian pelayanan yang memberikan kemudahan dan kewajaran pelayanan bagi setiap pemohon IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok.

Kecepatan, ketepatan dan kecermatan petugas operator dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh pemohon IMB berbasis *online* tersebut telah memperhatikan salah satu asas dalam penyediaan pelayanan publik yang dikatakan oleh Ratminto dan Winarsih⁸⁸, yaitu asas kepastian durasi pelayanan dimana layanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok memiliki durasi dan jadwal yang pasti yaitu pelayanan yang diberikan di setiap hari kerja, yaitu hari Senin hingga Jumat serta adanya petugas operator pada setiap loket pelayanan yang mampu merespon secara cepat, tepat dan cermat bagi masyarakat sebagai pemohon IMB berbasis *online* memiliki kejelasan informasi dalam mengakses pelayanan ketika mengalami kesulitan dengan cara mendatangi kantor pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Depok.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kesanggupan pegawai operator dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat

⁸⁷ Widodo, Joko. 2014, Ibid, hal. 19.

⁸⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal 246.

dalam penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* dapat memperlihatkan adanya kesigapan dan ketepatan petugas operator dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon melalui sikap yang ramah dan kecakapannya dalam memberikan informasi terkait keluhan dalam memproses IMB secara *online*, dan kecermatannya dalam memeriksa kelengkapan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon dapat memberikan kemudahan bagi pemohon untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam melengkapi persyaratan data dalam pengajuan permohonan IMB berbasis *online* di Kantor DMPTSP Kota Depok.

4.2.4 Dimensi *Assurance* pada Pelayanan IMB Berbasis *Online* di DPMPTSP Kota Depok

Menurut Zeithamal-Parasuraman-Berry dikutip dalam Pasolong, dikemukakan bahwa dimensi *assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Dimensi *assurance* terdiri dari tiga indikator, mencakup pada (a) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (b) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan (c) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.⁸⁹ Dari ketiga indikator pada dimensi *assurance* dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

Jaminan waktu penyelesaian pengajuan permohonan IMB *online* dapat dijamin selesai tepat waktu, sebagaimana dikatakan oleh Osih, selaku Kepala

⁸⁹ Pasolong, Harbani. 2013. *Op.Cit*, hal. 135.

Seksi Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁹⁰

“Jaminan waktu penyelesaian IMB *online* secara tepat waktu dapat dijamin asalkan pemohon menyiapkan dan mengirimkan berkas persyaratan secara lengkap dan valid.”

Menurut Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁹¹

“Terkait dengan jaminan kepastian waktu dan legalitas, semua surat izin IMB sudah QR Code dan tersimpan datanya dalam sistem perizinan *online* jadi ada di database Si-Mpok. Untuk proses permohonan yang melewati batas ketentuan waktu penyelesaiannya, biasanya akan diberikan tanda “*warning*” dengan memberikan warna khusus sehingga dapat menjadi perhatian bagi petugas untuk mempercepat proses pelayanan IMBnya.”

Akibat ketidaklengkapan dan tidak valid dari berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon IMB *online* dapat menyebabkan proses layanan IMB berbasis *online* tidak memberikan jaminan waktu penyelesaian, seperti diutarakan oleh Selfie, selaku Petugas Operator di Loker Penyerahan Nota dan Bukti Pembayaran IMB dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁹²

“Kepastian waktu penyelesaian permohonan IMB *online* sangat tergantung pada kelengkapan persyaratan dan validasi dokumen yang dikirimkan oleh pemohon sehingga tidak dapat memberikan jaminan kepastian penyelesaian IMB *online* secara tepat waktu,

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Osih, selaku Kepala Seksi Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 16 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 11 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

⁹² Wawancara dengan Ibu Selfie, selaku Petugas Operator di Loker Penyerahan Nota dan Bukti Pembayaran IMB pada tanggal 10 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

bukan karena disebabkan oleh aturan dan sistem tetapi akibat dari ketidaklengkapan dan tidak validnya berkas permohonan yang diajukan pemohon.”

Penyelesaian permohonan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok telah memberikan jaminan kepastian waktu, menurut Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁹³

“Jaminan kepastian waktu dalam penyelesaian IMB *online* sudah ditentukan dalam standar operasional prosedur pelayanannya namun ketidaktepatan waktu penyelesaian banyak disebabkan oleh adanya dokumen persyaratan yang tidak valid sehingga membutuhkan waktu bagi petugas untuk memverifikasi terhadap berkas permohonan IMB perumahan yang saya ajukan. Meski demikian saya dapat memahaminya dari penjelasan yang disampaikan oleh petugas, itu kesalahan saya dan saya tidak merasa kecewa atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas operator.”

Jaminan atas legalitas pelayanan yang diberikan oleh petugas operator pada pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok menurut Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.⁹⁴

“Legalitas pelayanan IMB yang diperlihatkan dalam proses pelayanan IMB secara *online* telah dijelaskan oleh petugas operator dalam keseluruhan sistem pelayanan memiliki landasan hukum yang telah ditetapkan pemerintah, juga adanya jaminan keamanan data yang dikirimkan pemohon melalui situs Si-MPOK memberikan keyakinan bagi saya untuk memproses permohonan IMB rumah tinggal saya secara *online*.”

⁹³ Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Adanya tarif yang telah ditentukan dan bersifat transparan menurut Pujiastuti, salah seorang pemohon yang mewakili suatu badan hukum dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.⁹⁵

“Petugas pelayanan telah menjelaskan besaran tarif yang telah ditentukan sesuai dengan aturan yang ada, dan ditunjukkan pada saya tarif yang harus saya bayarkan dalam pengurusan IMB saya ini. Adanya kejelasan besaran tarif tersebut maka saya tidak ragu untuk melakukan pembayaran atas biaya yang muncul dari pengurusan IMB ini.”

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari dimensi *assurance* dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok diketahui bahwa petugas operator telah memberikan penjelasan dan informasi terkait dengan jaminan tepat waktu, leglitas dan kepastian biaya dalam pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok. Jaminan tepat waktu dan legalitas didasarkan pada semua surat permohonan IMB berbasis *online* telah dilengkapi dengan sistem QR Code yang dapat menyimpan semua data yang dikirimkan ke sistem perizinan *online* sebagai *database* pada situs Si-MPOK.

Ketidakepatan waktu dalam proses pelayanan hingga penerbitan SK IMB berbasis *online* disebabkan karena ketidaklengkapan dan ketidakvalidan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon. Meski demikian, petugas operator telah memberikan jaminan ketepatan waktu kepada setiap pemohon dalam penyelesaian permohonan IMB berbasis *online* sesuai dengan standar operasional prosedur. Pada jaminan legalitas, petugas operator telah memberikan jaminan

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Pujiastuti, pemohon IMB berbadan hukum, pada tanggal 13 Desember 2019 di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

dalam keseluruhan sistem pelayanan memiliki landasan hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah, juga jaminan terhadap keamanan data yang dikirimkan oleh pemohon melalui situs Si-MPOK. Petugas operator juga telah memberikan jaminan kepastian biaya/tarif yang dijelaskan kepada setiap pemohon berdasarkan ketentuan besaran hitung tarif dari setiap permohonan IMB berbasis *online* yang diajukan oleh pemohon. Adanya jaminan ketepatan waktu, legalitas pelayanan, dan kepastian biaya/tarif tersebut telah memberikan keyakinan bagi pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB berbasis *online* di DMPTSP Kota Depok.

Dari adanya jaminan ketepatan waktu, legalitas pelayanan dan penentuan biaya/tarif dalam pelayanan IMB berbasis *online* sebagai bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon IMB dapat sejalan dengan pendapat yang dikatakan oleh Mahmudi⁹⁶ yaitu telah memenuhi standar pelayanan publik yang meliputi adanya proses pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Berdasarkan jaminan yang telah diberikan oleh petugas operator mampu memberikan keyakinan bagi setiap pemohon IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok yang sejalan dengan *image-related criteria* yang diutarakan oleh Gronross dikutip dalam Tjiptono,⁹⁷ pada unsur reputasi dan kredibilitas memberikan keyakinan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB

⁹⁶ Mahmudi. 2010. Ibid, hal. 62.

⁹⁷ Tjiptono, Fandy. 2016. Op.Cit, hal. 72.

berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok dapat dipercaya dan memberikan nilai yang diharapkan oleh setiap pemohon.

Dengan demikian peneliti berpendapat petugas operator telah memberikan informasi mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya sehingga dapat memberikan keyakinan dan tidak ada keraguan bagi setiap pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB berbasis *online* karena telah diberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, legalitas yang telah dijamin berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, dan transparansi biaya yang telah ditetapkan bagi setiap pemohon IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

4.2.5 Dimensi *Emphaty* pada Pelayanan IMB Berbasis *Online* di DPMPTSP Kota Depok

Menurut Zeithamal-Parasuraman-Berry dikutip dalam Pasolong, dikemukakan bahwa dimensi *emphaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen/pelanggan. Dimensi *emphaty* terdiri dari lima indikator, mencakup pada (a) mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, (b) petugas melayani dengan sikap ramah, (c) petugas melayani dengan sikap sopan santun, (d) petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan (e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.⁹⁸ Dari kelima indikator pada dimensi *emphaty* dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

⁹⁸ Pasolong, Harbani. 2013. *Op.Cit*, hal. 135.

Empati petugas operator dapat ditunjukkan melalui cara memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, seperti dikatakan oleh Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.⁹⁹

“Kami menganggap semua pemohon/masyarakat sama dalam sistem perizinan *online*. Jadi pemohon yang lebih dahulu mendaftarkan akan lebih dahulu diprioritaskan sebagai bentuk tidak adanya diskriminasi terhadap setiap pemohon IMB *online* yang datang ke Kantor DPMPTSP Kota Depok.”

Pendapat senada juga dikatakan oleh Anna, Anna, selaku petugas operator pada loket pengaduan dan pengambilan SK IMB di Kantor DPMPTSP Kota Depok dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.¹⁰⁰

“Petugas akan selalu memberikan pelayanan kepada setiap pemohon sesuai dengan antrian yang sudah ditetapkan dan dilayani sesuai dengan proses alur kerja secara tepat waktu sesuai durasi layanan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Kantor DPMPTSP Kota Depok.”

Meskipun petugas operator telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, namun bagi sebagian pemohon masih merasa ada tindakan diskriminatif seperti pendapat Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.¹⁰¹

“Kalau menurut saya, pelayanan yang diberikan petugas belum sepenuhnya adil, belum sesuai waktu yang seharusnya. Kalau tidak diskriminatif seharusnya permohonan IMB dapat cepat selesai.”

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Rahman Pujiarto, selaku Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 11 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Anna, selaku Petugas Operator di Loket Pengaduan dan Pengambilan SK IMB di DPMPTSP Kota Depok pada tanggal 10 Desember 2019 di ruang kerja beliau.

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Pendapat senada juga diungkapkan oleh Dede Mulyana, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.¹⁰²

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas seharusnya tidak diskriminatif tetapi pada praktiknya sebagai buktinya IMB prosesnya lama jadinya. Meskipun petugas sudah cukup ramah dengan adanya tempat khusus pengaduan.”

Petugas operator mengutamakan untuk mendahulukan kepentingan pemohon yang sesuai dengan nomor antrian, seperti dikatakan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.¹⁰³

“Bagi pemohon yang datang lebih awal dan mengambil nomor antrian akan dilayani oleh petugas tapi bagi pemohon yang sudah mengambil nomor antrian dan tidak ada di ruang tunggu saat dipanggil petugas lalu petugas mendahulukan pemohon dengan nomor antrian berikutnya. Bagi pemohon yang sudah dipanggil tersebut, mengantri pada antrian berikutnya.”

Di dalam bersikap terhadap pemohon ketika menunggu antrian, menurut Pujiastuti, salah seorang pemohon yang mewakili suatu badan hukum dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.¹⁰⁴

“Kalau saya perhatikan selama saya berada di ruang tunggu, petugas selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayannya, meskipun banyaknya pemohon yang mengantri di ruang tunggu, dan antrian berjalan tertib karena dilayani berdasarkan urutan nomor antrian sesuai loket pelayannya.”

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Dede Mulyana, pemohon IMB perumahan, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPSTSP Kota Depok.

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Lestari, pemohon IMB baru, pada tanggal 12 Desember 2019 di Kantor DPMPSTSP Kota Depok.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Pujiastuti, pemohon IMB berbadan hukum, pada tanggal 13 Desember 2019 di Kantor DPMPSTSP Kota Depok.

Petugas juga dapat melayani dengan penuh perhatian dan mencermati setiap keluhan, seperti disampaikan oleh Purnomo, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.¹⁰⁵

“Beragamnya keluhan yang disampaikan pemohon, saya perhatikan sikap petugas operator mau mendengarkan, mencermati dengan penuh perhatian dan tegas mengenai apa yang dikatakan oleh pemohon yang kesulitan mengajukan permohonan IMB *online* di situs Si-MPOK.”

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari dimensi *emphaty* dalam pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kota Depok diketahui bahwa petugas operator menunjukkan sikap ketegasannya dengan cara memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon berdasarkan nomor antrian dengan sikap yang sopan, mendengarkan dan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon sehingga pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok dapat berjalan dengan tertib sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Meskipun ada sebagian pemohon yang beranggapan bahwa pelayananyang diberikan oleh petugas operator masih bersifat diskriminatif karena ada pemohon yang merasakan proses permohonan IMB secara *online* yang tidak tepat waktu penyelesaiannya namun tidak menimbulkan kekecewaan dari pemohon karena petugas operator mampu bersikap ramah dalam memberikan penjelasan terkait adanya keluhan pemohon di loket informasi dan pengaduan

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Purnomo, pemohon IMB rumah tinggal, pada tanggal 13 Desember 2019 di ruang pelayanan IMB Kantor DPMPTSP Kota Depok.

pada penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok.

Penyediaan pelayanan publik dalam pelayanan IMB berbasis *online* yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Depok telah menunjukkan asas empati yang sejalan dengan pendapat Ratminto dan Winarsih¹⁰⁶ dimana empati merupakan asas dalam penyediaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sehingga petugas harus dapat berempati kepada pemohon yang merupakan pengguna jasa layanan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik sebagaimana dikatakan Widodo¹⁰⁷ sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan IMB merupakan jenis pelayanan publik dibidang administratif yang telah diatur dalam perundang-undangan sebagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh publik.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa empati yang ditunjukkan oleh petugas operator dalam pelayanan IMB berbasis *online* dapat dilihat dari sistem antrian pada setiap loket pelayanan berdasarkan nomor urutan antrian telah memperlihatkan pemberian pelayanan yang mendahulukan kepentingan pemohon, tidak bersifat diskriminatif dimana setiap pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon dilayani dengan sikap yang sopan dengan memberikan perhatian dan mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon dalam

¹⁰⁶ Ratminto dan Winarsih. *Op.Cit*, hal. 246.

¹⁰⁷ Widodo, Joko. 2014, *Ibid*, hal. 19.

penyelegaraan pelayanan IMB berbasis *online* di Kantor DPMPTSP Kota Depok.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam skripsi ini dapat menyimpulkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dalam pelayanan IMB berbasis *online* di kantor DPMPTSP Kota Depok yang diberikan oleh petugas operator cenderung lebih menonjol dan dominan dinilai baik oleh pemohon. Keempat dimensi tersebut dinilai bahwa petugas operator dapat menunjukkan kemampuan dan keandala dalam merespon dengan cara memberikan penjelasan, informasi, dan arahan atas kesulitan yang dihadapi pemohon dalam memeriksa ketidaklengkapan persyaratan data yang diajukan oleh pemohon. Petugas operator telah dibekali keahlian dalam penggunaan menu yang ada di situs Si-MPOK sehingga memudahkan pemohon untuk melakukan memproses permohonan IMB berbasis *online* di situs Si-MPOK.

Adanya standar operasional prosedur pelayanan yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan telah memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan, legalitas pelayanan dan penentuan biaya/tarif pelayanan yang disampaikan oleh petugas operator dapat memberikan keyakinan kepada pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB berbasis *online* di situs Si-MPOK. Selain itu, petugas operator juga mampu menunjukkan empatinya melalui penyelenggaraan pelayanan IMB berbasis *online* dengan sistem antrian pada setiap loket pelayanan berdasarkan nomor urutan antrian telah memperlihatkan pemberian pelayanan yang mendahulukan kepentingan pemohon, tidak bersifat

diskriminatif dimana setiap pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon dilayani dengan sikap yang sopan dengan memberikan perhatian dan mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon.

Sedangkan dimensi *tangibles* dinilai masih banyak kelemahan karena dalam sistem yang dikatakan online ternyata masih banyak pemohon yang harus datang langsung ke loket pendaftaran, serta masih adanya menu pelayanan di situs Si-MPOK belum terintegrasi, serta lamanya waktu yang dibutuhkan oleh pemohon untuk meng-*upload* data persyaratan permohonan IMB berbasis *online* melalui situs Si-MPOK sehingga dimensi *tangible* cenderung dinilai kurang baik.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Dilihat dari dimensi *tangibles* dengan adanya penilaian kurang baik dari pemohon terhadap pelayanan IMB berbasis *online* melalui penggunaan sistem berjaringan internet di situs Si-MPOK maka diharapkan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok agar dapat melakukan *up-grade server* dan pengintegrasian menu yang ada di situs Si-MPOK sehingga dapat mewujudkan pelayanan IMB berbasis *online* yang berkualitas.
2. Karena tingginya tingkat keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan izin mendirikan berbasis *online*, bagi Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok agar dapat membuat sarana pengaduan *online* yang bersifat terbuka.

3. Dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan adanya penilaian dari pemohon maka diharapkan Petugas Operator di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok dapat terus meningkatkan keterampilan dan keahliannya dalam menguasai pelayanan IMB berbasis *online* mengingat masih terdapat kendala dalam pengaplikasian situs Si-MPOK.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurrahman Fatoni. 2009. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Tesis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djaenuri, H.M. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP Press.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Fuglsang, Lars and Pedersen, John Strom. 2011. *How Common is Public Sector Innovation and How Similar is it to Private Sector Innovation? In Innovation in the Public Sector Linking Capacity and Leadership*. Hampshire, UK Palgrave Macmillan.
- Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, Richardus E. 2015. *Electronis Government in Action*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kriswahu, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Lawrence Neuman. 2006. *Basic of Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education.
- Lukman, Sampara. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Miftah, Thoha. 2006. *Perilaku Organisasi – Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miles M.B Huberman dan A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta: UI Press.

- Moleong, L.J Rexi. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khiaru. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nur Idianto dkk. 2014. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patton, M. 1990. *Qualitative Evaluation dan Research Methods*. London: Sage Publication, Ltd.
- Podger, A. 2015. *Innovation in the Public Sector: Beyond the Rhetoric to a Genuine 'Learning Culture'*. Canberra: ANU Press.
- Rachmadi, F. 2008. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Roberts, N.C. ang P.J King. 1996. *Transforming Public Policy: Dynamics of Policy Entrepreneurship and Innovation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rodger, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation*. New York: Free Press.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2008. *Hukum Bangunan Gedung di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, dkk. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spradley, James P.. 2012. *Metode Etnografi*, Yogyakarta: Wacana.
- Sumadi Suryabrata. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rjawali Grafindo.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Susanto. 2010. *Managenent Gems*. Jakarta: Kompas.

Widodo, Joko. 2014. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Publishing.

Jurnal :

Almabareh, T. 2010. *A General Framework for e-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Succes*. European Journal of Scientific Research, Volume 39 No. 1.

Besthari, Titis Wedha Ryzky. 2015. *Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan*. Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, No. 2, Mei-Agustus.

Brown, T.L., Potoski, M & Slyke, D.M.V. 2016. *The Impact of Transaction Costs on the Use of Service Delivery by Local Governments*. Journal of Strategic Contracting and Negotiation, Volume 1 No. 4.

Harahap, Agus Supriadi. 2018. *E-Government dalam Business Process Reengineering Administrasi Pelayanan Perizinan (Kasus Pelayanan Perlizinan Mendirikan Bangunan Kota Depok)*. Jurnal Dhrama Praja, Volume 11, No.2, Desember 2018.

Osborne, S.P., & Brown, L. 2011. *Innovation, public policy and public service delivery in th UK: The World that would be King?*. Journal Public Administration, Volume 89, No. 4.

Sari, Dewi Puspita, Nurlinah dan A. Lukman Irwan. 2013. *Inovasi Pelayanan Perizinan dala Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makasar*. Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 6, Nomor 2, Juli 2013.

Shiau, Horng-Cherng. 2014. *The Impact of Product Innovations on Behavior Intention: The Measurement of the Mediating Effect of the Brand Image of Japanese Anime Dolls*. Journal Anthropology, Volume 3, No. 1.

Sudrajat, Raharwindy Kharisma, Endah Setyowati, dan Sukanto. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan e-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 3 No. 12.

Surahman. 2016. Pelayanan Pemerintah Kota Depok dalam Menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tahun 2012-2014. *Jurnal Kebijakan Publik dan Birokrasi*, Volume 1, No. 2, 2016

Tuti, Retnowati WD, Kurniasih Mufidayati, dan Mawar. 2018. *Inovasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta*. *Jurnal KNAPPTMA ke-7*, Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyiyah, Maret 2018

Vries, H.D., Bekkers, V., & Tunnens, L. 2015. *Innovation in the Public Sector: A Systematics Review and Future Research Agenda*. *Journal Public Administration*. Volume 94 No. 1.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Bangunan dan Izin Mendirikan Bangunan.

Situs Internet:

Survei Ombudsman: 8 Daerah di Jabar Standar Pelayanan Publik Zona Hijau, diakses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4436241/survei-ombudsman-8-daerah-di-jabar-standar-pelayanan-publik-zona-hijau> tanggal 11 September 2019.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

DIMENSI	Informan		
	Kabid Perijinan & Non Perijinan	Kasie. Perijinan & Non Perijinan	Petugas Administrator & Operator
Tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah penggunaan pelayanan IMB <i>online</i> dapat memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mengajukan proses penerbitan IMB? 2. Bagaimana respon masyarakat sebagai pemohon pada penggunaan aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 3. Apa saja kelemahan yang ditemukan dari penggunaan aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah penggunaan pelayanan IMB <i>online</i> dapat memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mengajukan proses penerbitan IMB? 2. Bagaimana respon masyarakat sebagai pemohon pada penggunaan aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 3. Apa saja kelemahan yang ditemukan dari penggunaan aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah penggunaan pelayanan IMB <i>online</i> dapat memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mengajukan proses penerbitan IMB? 2. Bagaimana respon masyarakat sebagai pemohon pada penggunaan aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 3. Apa saja kelemahan yang ditemukan dari penggunaan aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>?
Reliability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah alur proses IMB <i>online</i> dapat memudahkan masyarakat sebagai pemohon untuk mengurus penerbitan IMB? 2. Apa saja kemudahan yang diberikan dari penggunaan aplikasi Si-MPOK bagi masyarakat sebagai pemohon IMB <i>online</i>? 3. Bagaimanakah kesiapan petugas operator dalam mengoperasikan aplikasi Si-MPOK pada proses penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah alur proses IMB <i>online</i> dapat memudahkan masyarakat sebagai pemohon untuk mengurus penerbitan IMB? 2. Apa saja kemudahan yang diberikan dari penggunaan aplikasi Si-MPOK bagi masyarakat sebagai pemohon IMB <i>online</i>? 3. Bagaimanakah kesiapan petugas operator dalam mengoperasikan aplikasi Si-MPOK pada proses penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah alur proses IMB <i>online</i> dapat memudahkan masyarakat sebagai pemohon untuk mengurus penerbitan IMB? 2. Apa saja kemudahan yang diberikan dari penggunaan aplikasi Si-MPOK bagi masyarakat sebagai pemohon IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana kesiapan petugas operator dalam mengoperasikan aplikasi Si-MPOK pada proses penerbitan IMB <i>online</i>?
Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> 1. Di dalam pelayanan melalui aplikasi Si-MPOK, langkah apa saja yang dilakukan oleh petugas terhadap kendala yang dihadapi dalam proses penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Di dalam pelayanan melalui aplikasi Si-MPOK, langkah apa saja yang dilakukan oleh petugas terhadap kendala yang dihadapi dalam proses penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Di dalam pelayanan melalui aplikasi Si-MPOK, langkah apa saja yang dilakukan oleh petugas terhadap kendala yang dihadapi dalam proses penerbitan IMB <i>online</i>?

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimana bentuk reaksi yang dilakukan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat sebagai pemohon IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana bentuk tanggapan yang dapat dilakukan oleh petugas melalui aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimana bentuk reaksi yang dilakukan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat sebagai pemohon IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana bentuk tanggapan yang dapat dilakukan oleh petugas melalui aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimana bentuk reaksi yang dilakukan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat sebagai pemohon IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana bentuk tanggapan yang dapat dilakukan oleh petugas melalui aplikasi Si-MPOK dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>?
Assurance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah proses pengurusan IMB melalui aplikasi Si-MPOK dapat memberikan kepastian waktu hingga penerbitan IMB? 2. Langkah apa yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan kepastian biaya dari penggunaan layanan IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana cara yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan pemahaman terhadap kepastian waktu dan biaya dari penggunaan layanan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah proses pengurusan IMB melalui aplikasi Si-MPOK dapat memberikan kepastian waktu hingga penerbitan IMB? 2. Langkah apa yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan kepastian biaya dari penggunaan layanan IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana cara yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan pemahaman terhadap kepastian waktu dan biaya dari penggunaan layanan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah proses pengurusan IMB melalui aplikasi Si-MPOK dapat memberikan kepastian waktu hingga penerbitan IMB? 2. Langkah apa yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan kepastian biaya dari penggunaan layanan IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana cara yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan pemahaman terhadap kepastian waktu dan biaya dari penggunaan layanan IMB <i>online</i>?
Empathy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah apa yang dilakukan oleh petugas kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam memberikan layanan pengurusan IMB <i>online</i>? 2. Cara apa yang dilakukan petugas dalam memberikan keramahan kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana langkah yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam layanan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah apa yang dilakukan oleh petugas kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam memberikan layanan pengurusan IMB <i>online</i>? 2. Cara apa yang dilakukan petugas dalam memberikan keramahan kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana langkah yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam layanan IMB <i>online</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah apa yang dilakukan oleh petugas kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam memberikan layanan pengurusan IMB <i>online</i>? 2. Cara apa yang dilakukan petugas dalam memberikan keramahan kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam pengurusan penerbitan IMB <i>online</i>? 3. Bagaimana langkah yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada setiap masyarakat atau pemohon dalam layanan IMB <i>online</i>?

Lampiran 2

DOKUMENTASI WAWANCARA (INFORMAN)



Wawancara dengan Bapak Rahman Pujiarto, S.Pd., M.Si., (Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan)



Bapak Niko Pahlawan (IT/admin Si-Mpok)



Bapak Osih, S.Sos (Kasie Perizinan Bangunan)



PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

JL. MARGONDA RAYA NO. 54 DEPOK 16431, Telp. (021) 77217360 - 61, Fax. (021) 77217362

Depok, 10 Desember 2019

Nomor : 70 / 70 / DPMPSTSP / XII / 2019
Hal : Jawaban Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada,
Yth. Ka. Prodi S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

di -
Jakarta

Sehubungan dengan adanya surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data dari Wakil Dekan Universitas Nasional Nomor : 1776/WD/XI/2019, tanggal 13 November 2019, dengan data sebagai berikut :

Nama : Hairul Anwar
NIM : 173112351520127
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini kami dari pihak Pemerintah Daerah Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Depok, pada prinsipnya bersedia menerima Mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan penelitian/ magang kerja guna menunjang pendidikannya. Untuk selanjutnya mahasiswa yang bersangkutan dapat melampirkan rekomendasi dari Kesbangpol Kota Depok

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

KOTA DEPOK
Sekretaris Dinas

Drs. YUDI SUPARYADI
Pembina Tk. I, IV/b
NIP. 19690412 199007 1 001



PEMERINTAH KOTA DEPOK
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Gedung Dibaleka I Lantai IV, Jln. Margonda Raya No. 54, Kota Depok
Telp./Fax. 021-77206784

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 1649 - Kesbangpol

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok.
3. Peraturan Walikota Depok Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Ijin Penelitian/Riset/Pendidikan Sistem Ganda di Kota Depok.
4. Peraturan Walikota Depok Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok.

- b. Menimbang : Memperhatikan Surat dari Universitas Nasional
Nomor : 1776 /WD/XII/2019
Tanggal : 13 November 2019
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- a. Nama / NPM : Hairul Anwar / 173112351520127
b. Alamat : Jl. Beringin Raya 40B Kel. Beji Kec. Beji Kota Depok
c. Nomor Telepon : 081905125837
d. Untuk : 1) Melakukan penelitian, dengan proposal penelitian berjudul :
"Pelayanan IMB Berbasis Online di DPMPTSP Kota Depok Tahun 2019"
2) Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
3) Waktu/Lama Penelitian : 09 s/d 20 Desember 2019
4) Anggota Tim Peneliti
5) Bidang Penelitian : Administrasi Publik
6) Status Penelitian : Baru

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Depok, 09 Desember 2019
a.n. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KASI BINA IDEOLOGI DAN WAWASAN KEBANGSAAN

DIAH HAERANI, M.Pd
Pembina (IV/a)

NIP. 19661207 198811 2 001



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 1776 /WD/XI/2019 Jakarta, 13 November 2019
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala DPMPTSP Kota Depok

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Hairul Anwar
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351520127
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat : Jl. Beringin Raya 40B Kel. Beji Kec. Beji Kota Depok
HP : 081905125837

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: *Pelayanan IMB Berbasis Online di DPMPTSP Kota Depok Tahun 2019*, Dosen pembimbing atau penanggung jawab penelitian :
Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,


Dr. Ahmad Muksin, M.Si.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hairul Anwar, lahir di Kota Jakarta pada tanggal 28 September 1979, merupakan anak ke tiga dari tujuh bersaudara. Dilahirkan dari pasangan Bapak Abdul Khoir dan Ibu Muhaya. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN 08 Tanjung Barat Jakarta Selatan pada tahun 1992, lalu melanjutkan ke tingkat SLTP N 242 Jakarta hingga tahun 1995 dan pada tahun 1998 tamat dari SMK N 8 Jakarta.

Pada tahun 2005 Penulis diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Kota Depok dan berdinis pada kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan hingga tahun 2007. Kemudian berdinis pada Dinas Pertanian Kota Depok hingga tahun 2009. Sejak tahun 2009 hingga kini penulis berdinis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.

