**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SERANG**

**JURNAL THESIS**

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Syarat Ujian Sidang Thesis Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung**



**Oleh**

**ADE MULYANA**

**NPM: 158010037**

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2018**

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SERANG**

**Oleh**

**ADE MULYANA**

**NPM: 158010037**

**Abstrak**

**Optimalisasi Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang di bawah bimbingan Dr.Thomas Bustomi, M.Si sebagai ketua pembimbing dan Dr. Achdiat, M.Si sebagai anggota pembimbing**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berusaha untuk mengungkapkan fakta sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi: Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan**,** Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi, Teknis Lapangan,Bagian Pelayanan, Pemohon Imb. Uji validitas data dengan menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi. Dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima parameter yaitu: Bukti langsung, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dalam mengajukan permohonan Ijin Mendirikan Bangunan.Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: Optimalisasi Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Ijin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang masih belum optimal. Hal ini terlihat dari fasilitas sarana dan prasarana pendukung pemberian pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan masih belum memadai. Masih kurangnya tenaga teknis di lapangan sehingga mempengaruhi sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki Ijin Mendirikan Bangunan. Kemudian masih besarnya biaya retribusi IMB yang menjadi beban masyarakat.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan**

# *ABSTRACT*

This study uses a qualitative descriptive approach that seeks to disclose the facts as they are and provide an objective picture of the circumstances or problems that may be faced. Data collection was done by using interview technique, observation and documentation. The informants in this study include: Head of Licensing and Non-Licensing, Head of Data and Information Systems, Field Technical, Service Section, Applicant Imb. Test the validity of the data by using triangulation inspection techniques. In measuring the quality of service using five parameters namely: Direct evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy towards the services provided, so that people get ease of service in applying for Building Permit Permits. The results of this study show that: Optimalize Service Quality In Giving Permission Establish Building On The Department of Investment and Integrated Services One Door Serang City is still not optimal. This is evident from the facilities facilities and infrastructure supporting the provision of services Building Permit is still inadequate. There is still a lack of technical personnel in the field, thus influencing the socialization to the public about the importance of having Building Permit. Then still the cost of IMB levy which become the burden of society.

***Keywords: Quality of Public Service, Building Permit***

# D. DAFTAR PUSTAKA

Anselm. Strauss, Corbin. Juliet. 2003. Dasar Dasar Penelitian Kualitatif.

Alma,B.Riduwan & Sunarto, 2007. Pengantar Statistika Untuk penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.

Coleman, James & Cressey, Donald, 1984. Social Problems. Second Edition. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.

Creswell John.W. 2014. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Fandy Tjiptono,2004, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2013. Kulitas Pelayanan Publik,Yogyakarta: Andi Offset

Gie, The Liang. 2005. AdministrasiPerkantoran Modern. Liberty. Yogyakarta.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim Amin, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya, Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Ghalia Indonesia

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta:STIA LAN Press

Marihot, P Siahaan, 2008, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Edisi 1-3.Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Nazir, 1988. Metode Penelitian. Cetakan Kelima Jakarta, Ghalia Indonesia

Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service, terjemahan : Mewirausahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.

Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.

Priyanto, A. (2006). Menakar Kualitas Pelayanan Publik. Malang : In-Trans

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009, Manjemen Pelayanan : Pustaka Pelajar yogyakarta

Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Satibi, Iwan. 2011. Teknik Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi. Bandung; CAPLES

Sukmadinata, 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Graha Aksara

Sugiyono,2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Cetakan Ketujuh. Bandung, ALFABETA, cv.

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung; Reflika Aditama

Sukmadinata, 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung Remaja Rosdakarya

**Dokumen-dokumen :**

**Enggarani Nuria Siswi (2015)** Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali.

**Febri Yuliani dan Nur Masyitah Pane (2012)** Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang

**Hardyansah (2012)** Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang

**Muzani (2015)** Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu

Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang

2017

Peraturan Walikota Serang Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Kedudukan,Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi BPMPTSP

Perturan Daerah Kota Serang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Izin Mendirikan Bangunan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang bangunan gedung

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<http://www.kontraktorrumahtinggal.com> dikutip Tanggal 28 Febuari 2018 Jam 23:22

# E. DAFTAR PUSTAKA

Anselm. Strauss, Corbin. Juliet. 2003. Dasar Dasar Penelitian Kualitatif.

Alma,B.Riduwan & Sunarto, 2007. Pengantar Statistika Untuk penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.

Coleman, James & Cressey, Donald, 1984. Social Problems. Second Edition. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.

Creswell John.W. 2014. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Fandy Tjiptono,2004, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2013. Kulitas Pelayanan Publik,Yogyakarta: Andi Offset

Gie, The Liang. 2005. AdministrasiPerkantoran Modern. Liberty. Yogyakarta.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim Amin, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya, Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Ghalia Indonesia

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta:STIA LAN Press

Marihot, P Siahaan, 2008, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Edisi 1-3.Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Nazir, 1988. Metode Penelitian. Cetakan Kelima Jakarta, Ghalia Indonesia

Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service, terjemahan : Mewirausahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.

Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.

Priyanto, A. (2006). Menakar Kualitas Pelayanan Publik. Malang : In-Trans

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009, Manjemen Pelayanan : Pustaka Pelajar yogyakarta

Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Satibi, Iwan. 2011. Teknik Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi. Bandung; CAPLES

Sukmadinata, 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Graha Aksara

Sugiyono,2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Cetakan Ketujuh. Bandung, ALFABETA, cv.

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung; Reflika Aditama

Sukmadinata, 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung Remaja Rosdakarya

**Dokumen-dokumen :**

**Enggarani Nuria Siswi (2015)** Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali.

**Febri Yuliani dan Nur Masyitah Pane (2012)** Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang

**Hardyansah (2012)** Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang

**Muzani (2015)** Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu

Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang

2017

Peraturan Walikota Serang Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Kedudukan,Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi BPMPTSP

Perturan Daerah Kota Serang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Izin Mendirikan Bangunan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang bangunan gedung

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<http://www.kontraktorrumahtinggal.com> dikutip Tanggal 28 Febuari 2018 Jam 23:22