

# Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok = Quality of Building Permit Service in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu in Depok City

Andini Fauzia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500159&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan publik di bidang perizinan menjadi masalah yang banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut umumnya adalah menyangkut transparansi biaya dan lamanya waktu penyelesaian perizinan. Hal tersebut juga terjadi di Kota Depok. Banyak keluhan dari masyarakat khususnya pelaku usaha tentang pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Depok yang dinilai berbelit-belit dan tidak pro investasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik izin mendirikan bangunan di Kota Depok, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didasarkan pada tujuan penelitian deskriptif dan menggunakan metode survey dan wawancara mendalam pada penelitian ini. Penilaian dari hasil adalah jawaban dari kuesioner dan wawancara mendalam yang digunakan skala likert. Populasi pada penelitian ini berjumlah 2157 orang dan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang dan dalam mengumpulkan data digunakan teknik random sampling. Dalam menganalisa data pada penelitian ini menggunakan teknik distribusi frekuensi. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok sudah baik. Tetapi masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Depok yaitu persyaratan dan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon/pengguna jasa layanan tidak dapat diakses melalui internet, pemberian pelayanan yang tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan, serta masih adanya praktik pungutan liar oleh petugas untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan IMB.

<br>

Public services in the licensing sector are a problem that gets a lot of complaints from the public. These complaints are generally related to the transparency of costs and the length of time for the completion of permits. This also happened in Depok City. There are many complaints from the public, especially business actors, regarding the service for building permits in Depok City, which is considered convoluted and not pro-investment. This study was conducted to find out how the implementation of public services for building permits in Depok City, and what factors affect public services in the licensing sector in Depok City. This research uses quantitative approach based on descriptive research objectives and using survey methods and in-depth interviews in this study. Assessment of the results is the answer to the questionnaire and in-depth interviews used Likert scale. The population in this study amounted to 2157 people and the sample in this study as many as 100 people and in collecting data used random sampling technique. In analyzing the data in this study using a frequency distribution technique. In this study, it is explained that the public's perception of

Service Quality However, there are still several factors that affect the service for building permits in Depok City, namely the requirements and information needed by applicants/service users that cannot be accessed via the internet, service delivery which is not timely and not in accordance with the SOP that has been determined, as well as the practice of illegal levies by officers to facilitate and speed up the processing of IMB