

## UPAYA DAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN BADUNG

I Nyoman Indra Kumara<sup>1</sup>, Nyoman Martha Jaya<sup>2</sup>, Ida Bagus Putu Adnyana<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Pendidikan Nasional

<sup>2</sup>Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana

Email: [indrakumara@undiknas.ac.id](mailto:indrakumara@undiknas.ac.id)

### ABSTRAK

Undang-Undang (UU) Cipta Kerja yang menghapus persyaratan IMB untuk mendapatkan izin pengembangan, penataan, dan pembinaan yang setara pasar rakyat, pusat perbelanjaan, toko swalayan sudah disahkan pada 5 Oktober 2020. UU ini disahkan karena proses perizinan investasi di Indonesia rumit. Oleh sebab itu, Kabupaten Badung dipilih sebagai lokasi penelitian karena sebagai daerah pariwisata berpotensi menimbulkan banyaknya pembangunan, investasi dan permohonan IMB. Penelitian ini memberikan upaya dan strategi peningkatan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung berdasarkan kendala yang dihadapi. Pengumpulan data menggunakan metode penelitian campuran. Kemudian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan analisis tematik, sehingga mendapatkan kendala-kendala yang dihadapi pada pelayanan IMB di Kabupaten Badung. Tahap selanjutnya adalah melakukan *brainstorming* dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Badung. Hasil dari *brainstorming* didapatkan 9 strategi peningkatan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung, meliputi (1) Menyusun informasi yang lebih detail dan jelas pada aplikasi Layanan Perizinan Online (LAPERON) Kabupaten Badung, (2) Rutin melakukan pembaharuan informasi di aplikasi LAPERON, (3) Menyusun agenda pelatihan secara berkala, (4) Menyusun urutan lokasi verifikasi lapangan, (5) Melakukan komunikasi dengan sabar, tegas, sopan, dan konsisten, (6) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Badung dapat menyusun kebijakan terhadap permasalahan di lapangan berdasarkan kajian-kajian dari pihak yang terkait mengenai kelaikan bangunan tersebut untuk mendapatkan IMB, (7) Menambah jumlah anggota tim verifikasi di lapangan, (8) Memberikan target kepada pejabat terkait untuk menyelesaikan 20 permohonan per hari, dan (9) Memberikan izin bagi Kepala Bidang dan Kepala Seksi dalam mendelegasikan pekerjaannya untuk mengecek berkas permohonan kepada pegawai yang sudah ahli.

**Kata kunci:** *Kualitas, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kabupaten Badung.*

## EFFORTS AND STRATEGIES FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN THE PROCESSING OF BUILDING PERMITS IN BADUNG REGENCY

### ABSTRACT

The Job Creation Law which abolished the IMB requirement to obtain development, structuring, and coaching permits equivalent to people's markets, shopping centers, and supermarkets was ratified on October 5, 2020. This law was passed because the investment licensing process in Indonesia is complicated. Therefore, Badung Regency was chosen as the research location because as a tourism area it has the potential to cause a lot of development, investment, and IMB applications. This study provides efforts and strategies to improve the quality of IMB services in Badung Regency based on the obstacles faced. Data collection using mixed method. Then using quantitative descriptive analysis and thematic analysis, to get the obstacles faced in the IMB service in Badung Regency. The next stage is to brainstorm with the Head of Licensing Services for Badung Regency. The results of the brainstorming obtained 9 strategies to improve the quality of IMB services in Badung Regency, including (1) Compiling more detailed and clear information on the Badung Regency Online Licensing Service (LAPERON) application, (2) Routinely updating information on the LAPERON application, (3) Prepare regular training agendas, (4) Arrange field verification locations, (5) Communicate patiently, decisively, politely, and consistently, (6) Head of the Badung Regency Licensing Service Division can formulate policies on problems in the field based on studies from related parties regarding the feasibility of the building to obtain an IMB, (7) Increase the number of members of the verification team in the field, (8) Provide targets to relevant officials to complete 20 applications per day, and (9) Provide permits for Division Heads and Section Heads in delegating his work to check application files to skilled staff.

**Keywords:** *Quality, Building Permit (IMB), Badung Regency.*

## **1 PENDAHULUAN**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diterbitkan oleh pemerintah daerah untuk pemohon guna membangun baru, rehabilitasi atau renovasi, sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut, di setiap daerah di Indonesia akan memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda untuk pembuatan IMB. Di sisi lain, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) mengesahkan rancangan undang-undang (RUU) cipta kerja (ciptaker) menjadi undang-undang (UU) di rapat paripurna yang dilaksanakan pada hari Senin, 5 Oktober 2020. Pada UU Ciptaker ini menghapus persyaratan IMB untuk mendapatkan izin pengembangan, penataan, dan pembinaan yang setara pasar rakyat, pusat perbelanjaan, toko swalayan. UU ciptaker bertujuan untuk menyederhanakan serta memberikan kepastian pada proses perizinan berusaha yang diajukan oleh pemohon. Ada pula keputusan ini muncul karena Presiden Republik Indonesia Joko Widodo menyatakan proses perizinan investasi di Indonesia lebih rumit dan lama dibandingkan negara Asia Tenggara lainnya. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa proses pembuatan IMB di Indonesia dianggap mempersulit proses pembangunan dan investasi.

Kabupaten Badung sebagai tujuan sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Bali. Hal ini mengakibatkan banyaknya pembangunan dan secara tidak langsung akan memperbanyak permohonan pengurusan IMB. Proses pengurusan IMB di Kabupaten Badung dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung. Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Badung melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa unsur pelayanan pada DPMPTSP menjadi yang terendah di antara semua unsur lainnya. Di sisi lain, pada presentasi Pohon Kinerja DPMPTSP pada tahun 2018 menyebutkan tujuan DPMPTSP adalah peningkatan pertumbuhan investasi dengan cara memperbaiki sistem dan prosedur. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukannya penelitian pada pelayanan IMB di Kabupaten Badung dengan cara menentukan upaya dan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung.

Penelitian ini menggunakan metode campuran atau *mix methods*. Menurut Sugiyono (2017), penelitian campuran (*mix methods*) adalah metode penelitian yang mengkombinasikan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif pada satu penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data guna menyusun upaya dan strategi berdasarkan kendala yang dihadapi dalam pembuatan IMB di Kabupaten Badung menurut perspektif pemohon dan penyedia jasa pelayanan publik. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam proses pembangunan atau investasi. Apabila kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, maka IMB kemungkinan tidak dihapus sebagai syarat perizinan pada sektor konstruksi lain seperti properti, perumahan, pertambangan dan sebagainya dapat dihindarkan. Selain itu, menurut Adnyana et. al (2014), masyarakat Bali dalam ikatan Tri Kahyangan Tiga biasanya mempunyai wilayah tertentu yang dikosongkan dan diperuntukan untuk akses jalan atau tempat melakukan upacara agama. Apabila wilayah tersebut mendapatkan IMB yang langsung diterbitkan oleh pemerintah pusat, dikawatirkan dapat menimbulkan polemik di masyarakat. Namun jika nantinya IMB tetap akan dihapuskan, lembaga atau pihak yang mendapatkan tugas untuk melakukan pelayanan pembuatan IMB dapat menerapkan upaya dan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung.

## **2 TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Pada pengurusan IMB di Kabupaten Badung, pemohon harus melengkapi 22 persyaratan administrasi dan 20 persyaratan teknis. Setelah semua persyaratan dilengkapi, tahap selanjutnya pemohon wajib mengikuti alur pelayanan perizinan IMB. Tahap ini dimulai dari pemohon mengambil nomor antrean, konsultasi gambar teknis, mengunggah berkas-berkas tersebut ke sistem Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung (LAPERON), verifikasi berkas, survey lapangan, verifikasi Berita Acara Pemeriksaan (BAP), pembayaran retribusi, verifikasi bukti pembayaran, dan penerbitan IMB.

### **2.2 Kualitas**

Kualitas menurut Rinaldi (2012), merupakan suatu hal yang berkaitan dengan produk, jasa, dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan dan bersifat dinamis. Jadi, standar kualitas yang baik akan berubah seiring berjalannya waktu karena bersifat dinamis. Selanjutnya menurut (Hardiansyah, 2018) bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepentingan masyarakat, sehingga dapat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

### 2.3 Pelayanan Publik

Suparman (2017), menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dijalankan dengan maksimal bila pelayanan sudah cepat, tepat, mudah, dan aman yang ditandai dengan pelayanan yang responsif, akomodatif, tidak berbelit-belit, konsisten, mendapat kepastian biaya dan waktu.

### 2.4 Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Chandra (2011) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan standar tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Kemudian apabila jasa atau pelayanan melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa atau pelayanan dapat dikatakan sudah memiliki kualitas yang ideal. Namun, jika jasa atau pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan masyarakat, maka kualitas jasa atau pelayanan dapat dikatakan buruk.

Kualitas pelayanan pada kabupaten/kota terdekat juga dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Badung. Seperti menurut Yana et. al. (2020), dalam peningkatan kualitas pelayanan IMB di Kota Denpasar terdapat 7 indikator yang dapat menjadi prioritas utama, yaitu ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang tepat, tanggungjawab dan tugas yang jelas, data, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai untuk dapat memahami masyarakat, dan pegawai yang disiplin saat bekerja. Kemudian, Jaya et. al. (2019) menyatakan bahwa terdapat 11 faktor dalam akuntabilitas pelayanan IMB di Kabupaten Gianyar, meliputi faktor waktu, akurasi, kejujuran, bertanggungjawab, kecermatan dan ketelitian, sarana prasarana, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, kesederhanaan dan kejelasan. Sedangkan terdapat 8 faktor pada kepuasan pemohon terhadap pelayanan IMB di Kabupaten Gianyar, yaitu ketepatan waktu, bertanggungjawab, biaya retribusi, sarana prasarana, kompetensi/keahlian, alur pelayanan, kemudahan akses, ketelitian, kedisiplinan dan keramahan. Berdasarkan 6 sumber, terdapat 18 faktor penentu kualitas pelayanan seperti yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

No	Faktor	Sumber					
		1	2	3	4	5	6
1	Kualitas		√				
2	Waktu	√	√				√
3	Biaya dan Efisiensi	√	√				
4	Inovasi Kesadaran		√				
5	Pejabat/kepemimpinan			√	√		
6	Aturan/persyaratan	√		√			
7	Organisasi			√		√	
8	Kompetensi Pegawai	√		√	√	√	√
9	Sarana dan Prasarana			√			
10	Prosedur	√			√		
11	Maklumat Pelayanan	√					
12	Produk Layanan	√			√		
13	Penanganan Pengaduan	√			√		
14	Penghargaan dan Pengakuan				√		
15	Sistem Pelayanan			√		√	
16	Perilaku dan Tanggung Jawab Pegawai	√					√
17	Transparansi						√
18	Kenyamanan						√

Keterangan:

Sumber 1: Bupati Badung (2017) Sumber 4: Hardiansyah (2011)

Sumber 2: Napitupulu (2009) Sumber 5: Atmaja (2018)

Sumber 3: Moenir (2010) Sumber 6: Mandi et al. (2019)

## 3 METODE

Metode pada penelitian ini menggunakan metode campuran atau *mix methods*. Diawali dengan melakukan studi literatur dan wawancara dengan narasumber yang ahli dengan tujuan untuk penyusunan kuesioner yang sudah lolos uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penyebaran kuesioner kepada 80 responden dari masyarakat pengguna layanan IMB dan 12 kuesioner kepada 12 responden dari penyedia jasa pelayanan IMB merupakan kendala-kendala yang dihadapi pada pelayanan IMB di Kabupaten Badung. Selanjutnya, melakukan penyusunan pedoman wawancara mendalam berdasarkan data kuantitatif yang didapatkan sebelumnya. Hasil dari wawancara mendalam dengan 6 informan dari masyarakat pengguna layanan IMB dan 5 informan dari penyedia jasa pelayanan IMB kemudian dianalisis secara tematik, sehingga didapatkan

data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif mengenai kendala-kendala dalam setiap proses atau tahapan dalam pembuatan IMB di Kabupaten Badung Sugiyono (2017). Tahap selanjutnya adalah melakukan *brainstorming* dengan informan kunci, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintahan dan Pembangunan Kabupaten Badung. Hasil dari *brainstorming* dapat berupa upaya dan strategi peningkatan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung. Hasil dari penelitian ini membantu memberikan upaya dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung.

## **4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *4.1 Hasil Penelitian Mix Methods*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dari 92 responden dan 11 informan didapatkan hasil bahwa terdapat 13 kendala yang dihadapi pada pelayanan IMB di Kabupaten Badung dan dapat diklasifikasikan berdasarkan proses-proses yang harus dilaksanakan, yaitu:

- A. Proses Pengajuan Berkas Perizinan
  - a. Persyaratan yang diinformasikan belum sesuai, karena pada proses verifikasi biasanya pemohon akan mendapatkan revisi gambar dan penambahan berkas.
  - b. Prosedur pengajuan berkas sudah sesuai alur karena menggunakan sistem LAPERON, namun beberapa informan masih menemukan hal yang memperlambat prosedur seperti melengkapi berkas ITR, surat keterangan lunas pajak, UKL-UPL, surat penggunaan akses jalan, surat sewa-menyewa tanah, dan silsilah keluarga pemilik tanah.
  - c. Proses konsultasi dan verifikasi berkas perizinan dapat berlangsung lebih dari 15 menit.
  - d. Beberapa kali analisis gambar yang dilakukan oleh pegawai kurang tepat.
  - e. Pegawai belum konsisten dalam menerapkan aturan yang berlaku.
- B. Proses Verifikasi
  - a. Sering terjadi keterlambatan pada pelaksanaan verifikasi di lapangan.
  - b. Pelaksanaan dan hasil proses verifikasi di lapangan belum sepenuhnya sama dengan persyaratan.
  - c. Pelaksanaan verifikasi di lapangan dapat melebihi dari 30 menit.
  - d. Pegawai mengalami kesulitan ketika memberikan penjelasan kepada pemohon.
  - e. Proses verifikasi di lapangan masih ada percobaan tindakan KKN.
  - f. Proses untuk mendapatkan tandatangan berita acara hasil pemeriksaan lapangan dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintahan dan Pembangunan hingga Kepala Seksi Penerbitan.
- C. Proses Penerbitan
  - a. Proses penyusunan konsep izin hingga ke aplikasi LAPERON memerlukan waktu lebih dari 5 menit.
  - b. Proses untuk mendapatkan tandatangan konsep izin dari Kepala Seksi Penerbitan hingga Kepala Dinas kemungkinan memerlukan waktu lebih dari 10 menit jika tidak ada Kepala Dinas pada hari tersebut karena kesibukan rapat atau izin selama 1-2 hari sehingga berkas tersebut mengendap.

### *4.2 Pembahasan Hasil Penelitian dan Brainstorming dengan Informan Kunci (Key Informan)*

*Brainstorming* dilakukan dengan informan kunci, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintahan dan Pembangunan Kabupaten Badung untuk mencari upaya dan strategi peningkatan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung berdasarkan kendala yang ada. Adapun hasil *brainstorming* yang diperoleh, yaitu:

- A. Proses Pengajuan Berkas Perizinan
  - a. Menyusun informasi yang lebih detail dan jelas dan melakukan pembaharuan informasi di aplikasi LAPERON. Kemudian dapat dilakukan upaya seperti memberikan edukasi dan bimbingan kepada pemohon secara lisan atau daring ketika mengalami kendala dalam melengkapi persyaratan.
  - b. Menyusun diagram alur untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan.
  - c. Menyusun contoh gambar dan segala bentuk notasi agar dapat menjadi acuan bagi pemohon dalam membuat gambar untuk verifikasi berkas.
  - d. Membuat pelatihan serta pengarahan secara berkala kepada seluruh pegawai yang bertugas.
- B. Proses Verifikasi
  - a. Mengatur urutan lokasi pelaksanaan verifikasi lapangan sebelum membuat janji dengan pemohon.
  - b. Petugas harus tetap berpedoman terhadap peraturan yang ada, jika terdapat ketidaksesuaian gambar dengan realita di lapangan maka tetap harus dilaporkan di BAP.
  - c. Menambah jumlah anggota tim untuk mempercepat pelaksanaan verifikasi di lapangan.
  - d. Melakukan komunikasi dengan pembawaan yang sabar, tegas, sopan, dan konsisten berpedoman kepada peraturan-peraturan yang berlaku.
  - e. Petugas harus menjaga integritasnya dengan cara menolak segala bentuk penawaran praktek KKN.

- f. Memberikan target kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintahan dan Pembangunan serta Kepala Seksi Penerbitan untuk menyelesaikan 20 permohonan per hari.
- C. Proses Penerbitan
- a. Menyusun contoh konsep izin beserta urutan berkas yang harus diunggah ke aplikasi LAPERON agar dapat menjadi acuan bagi pemohon dan meminimalisir kesalahan mengunggah data.
  - b. Memberikan target kepada Kepala Dinas untuk menyelesaikan 20 permohonan per hari.
  - c. Memberikan izin bagi kepala bidang dan kepala seksi dalam mendelegasikan pekerjaannya untuk mengecek berkas permohonan kepada staf yang sudah ahli.

## 5 KESIMPULAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian telah dilakukan mengenai upaya dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada pembuatan IMB di Kabupaten Badung, maka dapat diambil simpulan bahwa terdapat total 13 kendala yang tersebar pada proses pengajuan berkas, proses verifikasi, dan proses penerbitan yang dihadapi pada pelayanan IMB di Kabupaten Badung. Kendala-kendala tersebut dapat memperlambat pembuatan IMB di Kabupaten Badung. Demi peningkatan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Badung, maka dapat dilakukan 5 upaya dan 9 strategi diantaranya:

Upaya:

- a. Meningkatkan kesesuaian informasi dengan ketentuan yang ditetapkan oleh DPMPSTSP Kabupaten Badung.
- b. Mempercepat dan mempermudah pemohon dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan.
- c. Mempercepat proses konsultasi dan verifikasi berkas gambar, agar dapat berlangsung kurang dari 15 menit.
- d. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam menganalisis gambar.
- e. Meningkatkan konsistensi pegawai dalam menerapkan aturan yang berlaku pada tahap verifikasi gambar.
- f. Mengefisienkan waktu saat perjalanan menuju lokasi verifikasi.
- g. Memudahkan pegawai dalam menentukan hasil verifikasi di lapangan.
- h. Mempercepat proses verifikasi di lapangan sehingga kurang dari 30 menit.
- i. Memudahkan pegawai dalam memberikan penjelasan kepada pemohon dan menghindari perdebatan.
- j. Mengurangi terjadinya tindakan KKN guna mempermudah proses perizinan.
- k. Mempercepat proses mendapatkan tandatangan BAP oleh pejabat terkait.
- l. Mempercepat proses penyusunan konsep izin hingga input ke aplikasi LAPERON.
- m. Mempercepat proses mendapatkan tandatangan konsep izin hingga Kepala Dinas.
- n. Mempercepat proses penerbitan IMB, sehingga dapat selesai kurang dari 7 hari kerja.

Strategi:

- a. Menyusun informasi yang lebih detail dan jelas, seperti diagram alur untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan, contoh gambar dan segala bentuk notasi, dan contoh konsep izin beserta urutan berkas yang harus diunggah ke aplikasi LAPERON.
- b. Melakukan pembaharuan informasi di aplikasi LAPERON.
- c. Menyusun agenda pelatihan serta pengarahan secara berkala kepada seluruh pegawai yang bertugas.
- d. Menyusun urutan lokasi pelaksanaan verifikasi lapangan.
- e. Melakukan komunikasi dengan pembawaan yang sabar, tegas, sopan, dan konsisten berpedoman kepada peraturan-peraturan yang berlaku. Apabila pemohon tidak mau mengikuti aturan dan kebijakan yang diberikan, akan mendapatkan surat peringatan hingga sanksi berupa denda.
- f. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintahan dan Pembangunan Kabupaten Badung dapat menyusun kebijakan terhadap permasalahan di lapangan berdasarkan kajian-kajian dari pihak yang terkait mengenai kelaikan bangunan tersebut untuk mendapatkan IMB.
- g. Menambah jumlah anggota tim untuk mempercepat pelaksanaan verifikasi di lapangan, serta pegawai harus mempelajari gambar sebelum melakukan verifikasi lapangan.
- h. Memberikan target kepada Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Kepala Dinas untuk menyelesaikan 20 permohonan per hari.
- i. Memberikan izin bagi Kepala Bidang dan Kepala Seksi dalam mendelegasikan pekerjaannya untuk mengecek berkas permohonan kepada staf yang sudah ahli.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian telah dilakukan mengenai upaya dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada pembuatan IMB di Kabupaten Badung, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- 1. DPMPSTSP Kabupaten Badung perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada pembuatan IMB dari sisi pegawai, karena sebagian besar kendala yang dihadapi ada hubungannya dengan kinerja pegawai. Selain itu, pada penerapan aplikasi LAPERON juga perlu ditingkatkan, sehingga tingkat pelayanan yang diterima atau

- dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan. Jika peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan, maka kemungkinan untuk dihapuskannya IMB sebagai syarat perizinan pada sektor konstruksi lain seperti properti, perumahan, pertambangan dan sebagainya dapat dihindarkan.
2. Bagi masyarakat penguuna layanan IMB di Kabupaten Badung juga harus mematuhi peraturan yang berlaku dan mengikuti setiap alur yang disiapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Badung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adnyana, I.B.P., Anwar, N., dan Utomo, C. 2014. *Regression Model of Public Private Community Partnership in Tourism Infrastructure Development*. Journal of Medicine & Biomedical Sciences.
- Atmaja, J. 2018. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal Ecodemica.
- Bupati Badung. 2017. *Peraturan Bupati Badung, Nomor 10 Tahun 2017*. Badung: Pemerintah Kabupaten Badung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Menuju Good Local Governance*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jaya, N. M., Dharmayanti, G.A.P. C., & Laksmi, I. A. C. V. 2019. *Faktor Sukses Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Gianyar Bali*. Jurnal Spektran.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, D. 2009. *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government*. Jurnal Sistem Informas.
- Rinaldi, R. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik.
- Sugiyono. 2017. *Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparman, N. 2017. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Borneo Administrator.
- Tjiptono, F., Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Yana, A. A. G. A., Sutarja, I. N., Ambarawangi, P. L. 2020. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar*. Jurnal Spektran.