

## ABSTRAK

### **Wanda Agung P (1138010272), Analisis Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.**

Yang melatarbelakangi permasalahan dalam penelitian ini yaitu kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, dimana masih terdapat pelayanan yang berbelit-belit, prosedur yang tidak jelas dan susah dipahami oleh masyarakat, serta kurangnya kesadaran dari pegawai akan tugas dan tanggungjawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata terhadap masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan laporan hasil evaluasi, arsip-arsip, dokumentasi dan studi pustaka. teori yang digunakan yaitu teori Efektivitas dari Indrawijaya (1989:176-177) dan teori Pelayanan Zeithaml dikutip oleh Hardiansyah (2011:46). penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Penelitian ini juga melibatkan unsur pegawai yang ada di lingkungan instansi yang bersangkutan untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Dari hasil penelitian ini ditemukan untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat belum dapat dikatakan baik, terbukti masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan berupa masih kurangnya sarana dan prasarana dan dalam proses pemberian izin mendirikan bangunan masih sangat lama tidak sesuai sop dikatakan proses penerbitan hanya memakan waktu 14 (empat belas hari), serta biaya operasional yang masih tidak mencukupi.

**Kata Kunci:** Efektivitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, DPMPTSP

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **ABSTRACT**

***Wanda Agung P (1138010272), Analysis of the Service Effectiveness of Building Permit (IMB) Permit Service at the Department of Investment and Integrated Service One Door of Bandung Regency.***

*The background of the problems of this research is the less effective services provided by the government apparatus to the public in the management of building permit at Integrated Permit Service Office Satu Pintu Bandung Regency, where there is still a convoluted service, unclear procedures and difficult to be understood by the public, and the lack of awareness of the employees of their duties and responsibilities as the state and public servants to provide a fair and equitable service to the public. This research uses descriptive method with qualitative approach. Data collection techniques are observation, direct interview with respondent and evaluation report, archives, documentation and library research. The theory used is Indrawijaya's Effectiveness (1989: 176-177) and the Theory of Service by Zeithaml in Hardiansyah (2011: 46). This research was conducted in the Directorate of Investment and Integrated Service Satu Pintu Bandung Regency. This study also involves employees in the relevant environment to complete the required data. The results of this research found for services provided by the government apparatus to the public cannot be said good yet, proved to be still obstacles faced by the government apparatus in the provision of services in the form of lack facilities and infrastructure and in the process of management of building permit is still very long according to soup it is said that the publishing process only takes 14 (fourteen days), and the operational cost is still not sufficient.*

*Keywords: Service Effectiveness, Permits Building License, DPMPTSP*

uin

UNIVERSITAS ISLAM NIGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG