



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PALEMBANG

EBING KARMIZA, YAYAN SUANDA

Ekarmiza92@gmail.com¹, Ysuanda82@gmail.com², pardi297474@gmail.com³

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Program Pascasarjana
Universitas Tamansiswa Palembang

ABSTRACT

This research departs from several problems that occur on the service of IMB in the Public Works and Spatial Department of Palembang City. Starting from a service that feels slow and complicated, this long procedure certainly takes up a lot of energy that must be spent by service users. Let's say the image errors, then the process will be longer and longer or repeat the process from the beginning again. The public demand is increasing, besides the building permit (IMB) service is less effective. This research will be analyzed by using effective theory, with characteristic, characteristic, employee characteristic, policy direction and management practice. The method is to study "Permit Function of Establishment of Banguan (IMB) in Public Works Department and Spatial Planning of Palembang City. The research used descriptive qualitative with observation, interview and documentation. The result of the research indicates that the indicator using steer theory, on all indicators in each dimension of steer effectiveness is practically effective, but one indicator on the direction dimension of policy and management practice has not been mentioned effectively on indicator Giving rewards to high performing employees, much less increase employee morale. Because of its supporting factors is employee loyalty and utilization of technological progress, this is evidenced by employees who have worked very well, whether there is in the office or in the office, then M The benefits of progress in the very formulation of IMB, where every employee is Using a sophisticated communication tool with the Internet and is complete enough such as computers, computers and laptop portable can be tried which is meant in the room. While the inhibiting factor, the lack of public knowledge about the management of the IMB Nurse brokers, let's say for the person who first take care of IMB And find it difficult, because do not understand and do not want dizzy take care of it then he passes brokers. Then less appreciation of employees achievers a little less boost the spirit of employees.

Keywords: *Effectiveness Of Service, General Public Service And Space Remedy*



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan umum didasarkan pada asas umum pemerintahan yang baik dan bertujuan untuk memenuhi kewajiban Negara melayani publik atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Persoalan yang timbul saat ini adalah realitas pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah yang telah dilaksanakan di daerah, khususnya pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Palembang tidak berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat khususnya pemohon IMB, ketidakpuasan pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) biasanya mengeluhkan proses yang berbelit-belit, lamban dalam penanganan, biaya tinggi dan kurang cermat dalam penanganan sehingga sering kali salah.

Pengalaman empirik di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di bidang perizinan masih sangat jauh dalam realitasnya dari apa yang semestinya bahkan masih suka terjadi hal diluar ketentuan yang dilakukan oleh oknum dan masyarakat yang tidak mau repot. Keluhan yang dirasakan warga masyarakat dalam mengurus permohonan Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah pada persoalan rumitnya mengurus persyaratan yang menjadi ketentuan sehingga urusan menjadi lama bahkan harus berulang kali mengajukan persyaratan. Namun dari pihak instansi sendiri mengatakan bahwa prosedurnya memang demikian, dan jika persyaratannya cukup semuanya tidaklah sulit. Masyarakat pemohon IMB sendiri mengalami banyak kesulitan dalam memenuhi syarat ketentuan yang ada namun ingin semua urusannya cepat. Kelihatannya persyaratan yang rumit kurang sabarnya masyarakat menjadi sebuah permasalahan dalam mengurus IMB.

Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, membutuhkan proses mekanisme yang panjang, waktu yang lama serta proses pelayanan yang lamban. Warga masyarakat yang akan mencari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) harus memperoleh keterangan mulai dari RT, Kelurahan, Kecamatan dan baru masuk ke Dinas Pekerjaan Umum sedangkan untuk bangunan biasa atau bukan bangunan Industri dalam wilayah Kecamatan diajukan kepada bagian Tata Penataan ruang Kota Palembang. Prosedur yang panjang ini tentu menyita banyak energi yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa. Misalkan saja kesalahan gambar, maka akan membuat prosesnya jadi semakin panjang dan lama atau mengulang proses dari awal kembali. Tuntutan masyarakat semakin meningkat, akan tetapi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dirasa kurang berjalan efektif. Dari berbagai fenomena di atas, terlihat jelas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan Izin mendirikan Bangunan di Kota Palembang yang didasarkan pada undang-undang pelayanan publik No. 25 tahun 2009 dan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB dan berdasarkan Peraturan Walo Kota No.21 Tahun 2017 Tentang Bangunan Gedung tidak berjalan semestinya atau bisa dikatakan pelayanannya



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

tidak efektif. Dan tentu banyak kendala yang menyebabkan hal tersebut terjadi bisa dari instansi, Asn atau bahkan masyarakat sendiri. Maka dari itu penting kiranya untuk mengukur sejauh mana efektif tidaknya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan IMB.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Palembang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas pelayanan dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Palembang

Teori-teori Pendukung

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan Efektivitas menurut *H. Emerson* : pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Soewarno Handyaningrat, 1990, hal 15)

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92). Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output*



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Steers (1985 : 209) mengidentifikasi ada empat rangkaian variabel yang berhubungan dengan efektifitas, yaitu :

1. Ciri Organisasi

Struktur dan teknologi organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektifitas, dengan berbagai cara. Mengenai struktur, ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi. Teknologi juga dapat berakibat atas tingkat efektifitas selanjutnya, walaupun mungkin tidak secara langsung.

2. Ciri Lingkungan

Keberhasilan hubungan organisasi-lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variabel kunci : (1) tingkat keterdugaan keadaan lingkungan; (2) ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan; dan (3) tingkat rasionalitas organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan. Semakin tepat tanggapannya, makin berhasil adaptasi yang dilakukan oleh organisasi.

3. Ciri Pekerja

Pada kenyataannya, para anggota organisasi mungkin merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektifitas karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Terdapat beberapa mekanisme khusus untuk meningkatkan efektifitas organisasi yaitu meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber-daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, dan adaptasi dan inovasi organisasi.

Dari beberapa teori yang berkenaan dengan efektivitas penulis memilih menggunakan teori Steers, penulis berpendapat dengan indikator-indikator yang ada dalam teori efektivitas steers cocok untuk mengupas efektif tidaknya pelayanan IMB di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang.

Secara singkat pengertian Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB dalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada Pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, dan/atau mengurangi bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku.

Menurut Pasal 1 huruf (i) Keputusan Walikota Palembang Nomor 34 Tahun 2002 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Izin mendirikan bangunan adalah izin untuk mendirikan bangunan yang meliputi kegiatan penelitian tata letak dan desain bangunan, pengawasan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan rencana teknis bangunan dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Sebelum memulai mendirikan suatu bangunan, masyarakat diwajibkan terlebih dahulu mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang bertujuan agar bangunan yang akan dibangun memiliki kepastian hukum. Selain itu dalam melakukan renovasi bangunan masyarakat juga diwajibkan untuk memperbaharui perizinannya sesuai dengan karakteristik bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Secara singkat pengertian Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada Pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, dan/atau mengurangi bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku.

Menurut Pasal 1 huruf (i) Keputusan Walikota Palembang Nomor 34 Tahun 2002 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Izin mendirikan bangunan adalah izin untuk mendirikan bangunan yang meliputi kegiatan penelitian tata letak dan desain bangunan, pengawasan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan rencana teknis bangunan dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Sebelum memulai mendirikan suatu bangunan, masyarakat diwajibkan terlebih dahulu mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang bertujuan agar bangunan yang akan dibangun memiliki kepastian hukum. Selain itu dalam melakukan renovasi bangunan masyarakat juga diwajibkan untuk memperbaharui perizinannya sesuai dengan karakteristik bangunan.

Proses Mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Proses penerbitan izin mendirikan bangunan memerlukan waktu untuk pemeriksaan dan penelitian baik administratif maupun teknis. Dalam penerbitannya diperlukan beberapa perizinan yang terkait dengan IMB (Dwi, 2008: 17), antara lain :

1. Izin Pendahuluan, antara lain :

- a) Izin Pendahuluan Persiapan, yaitu izin untuk melakukan kegiatan pelaksanaan pagar proyek, bangsal kerja, pematangan tanah, pembongkaran bangunan. Bangunan- bangunan dan untuk pemancangan pertama
- b) Izin Pendahuluan Pondasi, yaitu izin untuk melakukan kegiatan pekerja pondasi



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

- c) Izin Pendahuluan Struktur, yaitu izin melakukan kegiatan pelaksanaan struktur bangunan/ bangunan- bangunan
- d) Izin Pendahuluan Menyeluruh, yaitu izin untuk melakukan kegiatan pelaksanaan bangunan/ bangunan- bangunan sampai selesai.
2. Izin Peruntukkan Lahan (IPL)
Yaitu izin yang diterbitkan pada seseorang sebagai bukti kepemilikan hak mempergunakan lahan yang ada sesuai dengan perundangan dan tata letak kawasan yang berlaku.
3. Surat Izin Peruntukkan dan Penggunaan Tanah (SIPPT)
Yaitu izin tentang persetujuan sebidang tanah yang terletak pada jalur jalan utama.
4. Surat Persetujuan Prinsip Pembebasan Lokasi/ Lahan (SP3L)
Yaitu sejenis surat persetujuan prinsip pembebasan sebuah lokasi atau lahan atau sebidang tanah untuk bangunan fisik.
5. Izin Penggunaan Lahan (IPB)
Adalah pemberian izin atas penggunaan kepada orang pribadi atau badan hukum yang akan menggunakan tanah seluas 2500 M2 sampai dengan 10000 sesuai dengan tata ruang wilayah. Pelayanan Izin Peruntukan Penggunaan Tanah ini di bagi beberapa tahap
6. Izin Pengeringan Lahan/ Izin Perubahan Penggunaan Lahan
izin peruntukan penggunaan tanah yang wajib dimiliki orang pribadi yang akan mengubah peruntukan tanah pertanian menjadi non pertanian guna pembangunan rumah tempat tinggal pribadi/perorangan, dengan ukuran seluas-luasnya 5000 m2 (lima ribu meter persegi).

Metode Penelitian

penelitian ini metode yang penulis gunakan adalah metode penelitian kualitatif . Metode ini mendefinisikan penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya” (Moleong 2009: 6). Dalam penelitian kualitatif bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan suatu teori. Penelitian kualitatif dilakukan pada data dalam kelompok relatif kecil yang diwawancarai secara mendalam. Peneliti merasa metode penelitian kualitatif sangat cocok digunakan dalam melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan IMB.

Sumber Data.

Data primer yaitu data yang diperoleh dari studi lapangan atau penelitian empiris melalui wawancara dengan responden. Penetapan sumber data dilakukan secara *purposive sampling* atau sampel bertujuan. Sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Sugiono, 2012).

Data sekunder yaitu data yang diperlukan untuk melengkapi data dan informasi yang



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

diperoleh dari data primer. Data ini diperoleh dari dokumentasi, buku-buku, majalah, koran, internet dan sumber lainnya yang sesuai dengan kebutuhan.

Teknik Pengumpulan Data.

Wawancara . Menurut Hadari Nawawi (1991:111) wawancara diartikan sebagai usaha mengumpulkan data dan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan, untuk dijawab secara lisan pula. Teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan informan berdasarkan panduan wawancara yang sudah disiapkan.

Dokumentasi. Prosedur ini merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan cara atau berdasarkan catatan-catatan yang terdokumentasi (otentik), berupa data statistik, kumpulan peraturan dan perundang-undangan, kepustakaan, gambar, selebaran atau brosur yang terdapat atau dijumpai di lokasi penelitian yang berkaitan serta mendukung pelaksanaan penelitian.

Informan. Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun informan yang dimaksud adalah kepala dinas penataan ruang kota Palembang, kepala seksi bagian penataan ruang, staf terkait pengurusan IMB, dan masyarakat pengguna jasa pelayanan IMB.

Teknik Analisis Data.

Reduksi Data. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

Penyajian Data. Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

Penarikan Kesimpulan. Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

Hasil Penelitian



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Dari semua variable dalam teori efektivitas steers menunjukkan bahwa pada dasarnya pelayanan IMB di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang sudah berjalan cukup efektif, semua indikator yang ada sudah terpenuhi. Hanya pada variable kebijakan dan praktek manajemen pada indikator pemberian apresiasi yang kurang berjalan itu semua karena atas dasar aturan pemerintah, itu adalah salah satu indikator yang harus ditingkatkan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang tersebut.

Pada variable Ciri organisasi dengan indicator desentralisasi, Spesialisai Pegawai dan Fleksibelitas sudah efektif hal ini dibuktikan dengan Kabid dan kasi sudah memberikan wewenang sepenuhnya kepada staf dilapangan untuk membuat keputusan jika memang diperlukan, staf dibebaskan dan diberi kesempatan untuk berinovasi dan berkembang dan dalam menghadapi masyarakat pegawai diminta tidak terlalu formal akan tetapi lebih fleksibel.

Pada variabel Ciri Lingkungan dengan indikator keterdugaan terhadap lingkungan, membuat persepsi dan membuat keputusan yang rasional sudah efektif hal tersebut dibuktikan dengan Staf dilapangan melaporkan kondisi yang terjadi dimasyarakat, diadakan diskusi dan evaluasi untuk mengatasi masalah yang dihadapi, kemudian kabid membuat sebuah keputusan yang sesuai dengan kebutuhan dalam pemecahan masalah.

Untuk variabel Ciri Pegawai dengan indikator perekrutan, perkembangan karyawan, mendahulukan kepentingan masyarakat sudah efektif hal tersebut ditunjukkan dalam perekrutan tentu saja yang terpilih yang sesuai standard dan semua sudah sesuai kebutuhan, kabid penataan ruang memberikan peluang bagi pegawai untuk ikut pelatihan-pelatihan yang berguna bagi pegawai dalam pengembangan karirnya yang nanti juga bermanfaat untuk instansi, kasi pengawasan menegaskan jika pegawai berbenturan dengan kepentingan pribadi dan masyarakat maka kepentingan masyarakat harus didahulukan.

Adapun terakhir pada variabel Ciri kebijakan dan praktek manajemen dengan indikator komunikasi, menciptakan lingkungan prestasi, dan kepemimpinan masih kurang efektif hal tersebut ditunjukkan dengan Kabid dan kasi mampu berkomunikasi dengan baik dengan staf lapangan, begitu juga antar staf ini dibuktikan dengan adanya kerjasama yang baik semua bekerja sesuai dengan porsinya, untuk pemberian apresiasi sendiri memang ada tapi jarang dilakukan, karena prosedur dalam instansi pemerintah berbeda dengan swasta, jadi karena aturan-aturan yang ada membuat pimpinan sulit memberikan apresiasi, jika staf mengalami masalah maka staf bertanya langsung ke atasan atau atasan yakni kabid dan kasi yang langsung memberikan arahan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam penelitian ini faktor pendukungnya adalah loyalitas pegawai dan pemanfaatan kemajuan teknologi, hal ini dibuktikan dengan pegawai yang sudah bekerja dengan sangat baik, apakah yang ada di kantor maupun yang ada di dalam



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

kantor, kemudian pemanfaatan kemajuan teknologi sangat membantu dalam proses pelayanan IMB, dimana setiap pegawai sudah menggunakan alat komunikasi yang canggih dilengkapi dengan internet dan sudah cukup lengkapnya peralatan seperti PC, komputer dan laptop beserta printer yang terlihat di ruangan tersebut. Sedangkan faktor penghambatnya, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengurusan IMB yang menyuburkan calo, misalkan saja untuk orang yang pertama kalinya mengurus IMB dan merasa sulit, karena tidak paham dan tidak ingin pusing mengurusnya maka dia melewati calo. Kemudian kurangnya apresiasi terhadap pegawai berprestasi sedikit kurang mendorong semangat pegawai.

Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang ada, maka saran peneliti sebagai berikut:

1. Tingkatkan lagi pemberian apresiasi kepada pegawai berprestasi
2. Harus adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pengurusan IMB sehingga tidak melalui calo

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adya Atep Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Azhar Susanto. 2000. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Linggajaya. Bandung
- Hadari Nawawi, H. Prof. Dr. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Harbani Pasolong. 2012. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung.
- Jones, Gareth R (2001) *Organizational Theory Text and Cases (third edition)*. New Jersey, America : Printice Hall International, Inc
- Kasim, Azhar. 1993. *Pengukuran Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan. Yogyakarta.
- Mulyadi, 2001, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyana, Dedey. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosada Karya, Bandung.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

- Prianto, Agus, 2006, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, In-Trans, Malang
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005).*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Sarwito.1987. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei (Editor)*, LP3ES, Jakarta.
- Soeharto, Edi. 2007. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sukardi. (2003). *Metodologi penelitian pendidikan kompetensi dan praktiknya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutopo, HB. 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, UNS Press, Surakarta.
- Syamsi, Ibnu. 2004. Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja Edisi Revisi. Jakarta: Sinar Grafika
- Wasistiono, Sadu.2004. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Naskah Akademik dan RUU Usulan LIPI. Dalam Tim LIPI, "Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance".Selected Reading*. Jakarta:LIPI Press.

Undang-undang

- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No.63 Tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Walikota Palembang Nomor 34 Tahun 2002 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- Keputusan Walikota No.34 Tahun 2002. *Tentang Tufoksi dan Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah*
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 *tentang Pemerintah Daerah*
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 *tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan Pemerintah Daerah*
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintah Daerah*
- Undang- undang Nomor 23 tahun 2014 *tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan Pemerintah Daerah*

Jurnal

- Ade Harry Situmorang. (2011), *Dengan Judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara*.
- Irsya Yonanda, Dkk (2013), dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu*"



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

- Mohamad Adriani (2015), Dengan Judul *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kabupaten Lombok Tengah*
- Roby Hermawan (2014), Dengan Judul “ *Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (Situ) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*”
- Shahnaz Kameswari (2012), dengan judul “*Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Permukiman dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja*”
- Trenda Aktiva Oktariyanda (2014), Dengan Judul *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal. Kabupaten Sidorejo*