

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Manajemen Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga. Judul tersebut dilatarbelakangi dengan adanya berbagai fenomena permasalahan IMB.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Purbalingga dengan menggunakan aspek perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan/pengendalian. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Untuk menjamin keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif.

Hasil penelitian bahwa proses manajemen dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga sudah bisa dikatakan maksimal. 1) pada proses perencanaan hal ini dapat dilihat dengan kemampuan tim pelaksana pelayanan IMB dalam memahami tujuan IMB, perencanaan pembiayaan, penyusunan tim pelaksana, dan program kerja yang dilakukan oleh seluruh anggota yang termasuk dalam Tim Teknis pelayanan IMB di Kabupaten Purbalingga. 2) pada tahap pengorganisasian menunjukkan bahwa sebagian besar pengorganisasian telah dilakukan dengan baik, namun dalam proses pelayanan IMB tidak adanya struktur yang nyata sehingga dalam pelaksanaannya tidak ada SOP yang mengikat seluruh Tim Teknis dalam proses pelayanan IMB. 3) pada tahap penggerakan fungsi kepemimpinan dikatakan berjalan baik dan dianggap mengedepankan kedemokratisan dalam menanggapi permasalahan dan komunikasi yang baik antar bagian Tim Teknis Pelayanan IMB, dalam hal motivasi terdapat support dari pemerintah daerah berupa tunjangan dan sarana prasarana penunjang proses pelayanan IMB namun dibalik itu keego sektoralan dari beberapa anggota tim yang menganggap tidak perlu adanya motivasi dari pimpinan terhadap tugas dan pekerjaannya pada proses pelayanan IMB. 4) pengawasan/pengendalian yang dilakukan dengan mekanisme pengawasan, tindak lanjut atas pengawasan, dan sumber daya yang digunakan dalam pengawasan. Dalam proses pelayanan IMB ini pengawasan berdasarkan pengaduan dari masyarakat, program dari Satpol PP, seksi wasdal, dan pengawasan bersama OPD terkait karena sudah ada strategi-strategi untuk melakukan itu. Tindak lanjut dari pengawasan berupa peringatan secara lisan dan tertulis hingga berupa pembongkaran. Sumber daya yang digunakan lebih kepada sdm yang ada pada masing-masing OPD yang menjadi bagian dari Tim Teknis Pelayanan IMB.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan

## SUMMARY

This research entitled Management of Building Permit Services (IMB) in the Investment Service and One Stop Service (DPMPTSP) Purbalingga District. The title is motivated by the existence of various phenomena of IMB problems.

The purpose of this research is to analyze and describe building permit service in DPMPTSP Purbalingga Regency by using planning aspect, organizing, actuating, and controlling. The research method used is qualitative descriptive and techniques of selecting informants using purposive sampling. Data collection is done by in-depth interviews, observation and documentation. To ensure the validity of data used source triangulation techniques. Data analysis method used is interactive analysis method.

The result of research that management process in building permit service at One Stop Service and One Stop Service Service (DPMPTSP) Purbalingga Regency can be said maximal. 1) in the Planning process this can be seen with the capability of IMB implementing team in understanding IMB objectives, financing planning, preparation of implementation team, and work program conducted by all members included in the technical team of IMB service in Purbalingga District. 2) at the Organizing stage shows that most of the organizing has done well, but in the process of IMB service there is no real structure so that in its implementation there is no SOP binding all the Technical Team in IMB service process. 3) at the stage of the Actuating of leadership function is said to run well and considered to put forward democratic in response to problems and good communication between the Technical Services Team IMB, in terms of motivation there is support from the local government in the form of allowances and infrastructure supporting services IMB service but behind it ego sector Of some team members who do not need to have a motivation from the leadership of the task and work on the IMB service process. 4) Controlling conducted by supervisory mechanism, follow-up on supervision, and resources used in supervision. In the process of this IMB service monitoring based on complaints from the community, the program from Satpol PP, wasdal sections, and supervision together with related OPD because there are already strategies to do that. Follow-up of supervision in the form of warnings orally and in writing to the form of dismantling. Resources used more to the existing human resources in each of the OPDs that are part of the IMB Service Technical Team.

Keywords: Management, Public Service, Building Permit