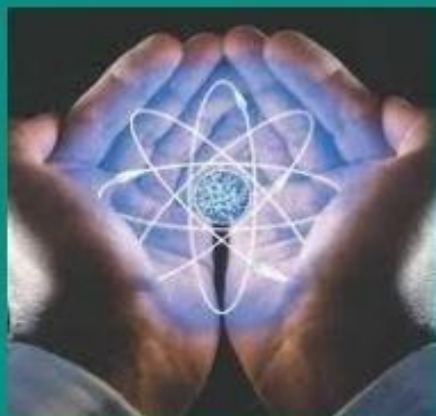

Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team.....	4
Article information	5
Check this article update (crossmark).....	5
Check this article impact.....	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title.....	6
Author information	6
Abstract	6
Article content.....	6

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

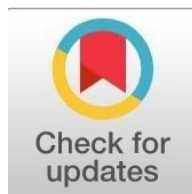
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Perceived Quality Of Building Permit Services And Local User Charges In Malinau: Persepsi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Malinau

Aswin Anasis Palete, aswin.palete@gmail.com, (1)

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

Riswanda Riswanda, riswanda@untirta.ac.id, ()

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

Agus Susanto, sugus.susanto@gmail.com, ()

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

General Background: Local governments rely on building permit services as part of public administration and local own-source revenue management. Specific Background: In Malinau Regency, the One-Stop Investment and Integrated Services Office administers Building Permit (IMB) services that remain administratively relevant during the transition toward new licensing arrangements. Knowledge Gap: Previous studies largely assess service quality or revenue performance separately, with limited descriptive integration of user perceptions and IMB user charge trends in frontier regions. Aims: This study aims to describe public perceptions of IMB service quality and examine its descriptive linkage with IMB user charge performance as a component of local revenue. Results: Using a SERVQUAL-based survey of 41 IMB service users and administrative data from 2017–2023, findings indicate that perceived IMB service quality is categorized as good, with an overall index score of 78.96%, while several indicators related to timeliness, information clarity, and procedural consistency remain less optimal. Administrative records show fluctuating IMB user charge realization across years. Novelty: This study offers a contextual descriptive profile combining service quality perceptions and revenue trends in a frontier local government during the final implementation phase of IMB. Implications: The findings provide an empirical basis for service improvement strategies in permit administration and support more accountable local revenue governance without asserting causal relationships.

Highlights:

- IMB service quality in Malinau is perceived as good across SERVQUAL dimensions
- Service indicators related to timeliness and information remain less optimal
- IMB user charge realization shows notable annual fluctuations

Keywords: Service Quality; SERVQUAL; Building Permit; Local User Charges; Local Revenue

Published date: 2026-01-26

Pendahuluan

Indonesia memiliki dasar hukum tertinggi sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 18 mengatur bahwa wilayah NKRI terbagi atas provinsi dan kabupaten/kota yang berwenang menyelenggarakan otonomi daerah. Pembagian kewenangan secara vertikal antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan penerapan prinsip areal division of power, yang memberikan ruang bagi daerah untuk mengatur urusan pemerintahan sesuai kebutuhan lokal. Kerangka ini diperjelas melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menekankan peningkatan pelayanan public, pemembrdayaan masyarakat, dan daya saing daerah sebagai tujuan penyelenggara otonomi [1].

Dalam pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah dituntut mampu menggali potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui instrument pajak dan retribusi. Kewenangan ini penting untuk mendukung kemandirian fiskal dan pembiayaan pelayanan public. Salah satu instrumen yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik sekaligus sumber PAD adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang pada periode penelitian masih berlaku berdasarkan UU No. 28 Tahun 2002 dan PP No. 36 Tahun 2005 [2]. Pemerintah Kabupaten Malinau mengatur retribusi IMB melalui Perda No. 5 Tahun 2018, yang mencakup penilaian desain, pengawasan teknis bangunan, dan pemenuhan standar keselamatan dan tata ruang. Walaupun secara nasional IMB digantikan oleh Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sejak 2021, penelitian ini berfokus pada kondisi ketika IMB masih berfungsi penuh sebagai dasar perizinan. Data hingga 2023 tetap digunakan dengan mempertimbangkan bahwa dalam praktik administrative Malinau, proses pencatatan dan evaluasi teknis masih berbasis IMB pada masa transisi. Penegasan ini penting agar batasan penelitian tetap konsisten dengan tujuan utama mengkaji kualitas pelayanan IMB dan kontribusinya terhadap PAD.

Perkembangan retribusi IMB di Malinau menunjukkan fluktuasi yang relevan untuk dianalisis. Pada tahun 2017 realisasi retribusi sebesar Rp240.000.000 dengan 59 IMB terbit, meningkat menjadi Rp.383.000.000 pada 2018 dengan 88 IMB terbit. Namun, realisasi kembali menurun menjadi Rp280.000.000 pada 2019 dan Rp.231.000.000 pada 2020. Ketidakonsistenan penerimaan ini mengindikasikan potensi masalah dalam kualitas pelayanan yang berdampak pada kepatuhan pemohon dan kontribusi retribusi terhadap PAD. Penelitian sebelumnya umumnya hanya menilai kualitas pelayanan IMB dari aspek kepuasan masyarakat tanpa mengaitkannya secara deskriptif dengan tren penerimaan retribusi daerah, serta mayoritas dilakukan di wilayah perkotaan dengan akses pelayanan yang relatif memadai. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian di Kabupaten Malinau sebagai daerah frontier dengan keterbatasan akses layanan, serta penegasan periode akhir pemberlakuan IMB dan masa transisi menuju PBG sebagai konteks administratif penelitian [3].

Dalam konteks tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menilai persepsi kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malinau menggunakan pendekatan SERVQUAL meliputi reliability, responsiveness, assurance, Tangibleness, dan empathy serta

mengkaitkannya secara deskriptif dengan kinerja retribusi IMB sebagai bagian dari PAD. Analisis ini diharapkan memberikan dasar empiris untuk memperkuat kebijakan pelayanan perizinan bangunan dan mendukung peningkatan kapasitas fiskal daerah.

Tinjauan Pustaka

1. Kajian Teori

Kualitas pelayanan publik dalam perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang terdiri dari reliability, Tangibless, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi menggambarkan aspek penting pelayanan, mulai dari keandalan proses, dukungan sarana prasarana, kecepatan dan kemudahan respons petugas, jaminan kompetensi serta keterbukaan informasi, hingga perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon. Kelima dimensi ini membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan berpengaruh pada perilaku pemohon dalam mematuhi prosedur perizinan. Pelayanan yang konsisten, informatif, dan responsif mendorong pemohon mengikuti proses izin secara resmi, sehingga mampu menekan potensi bangunan tanpa izin serta memperkuat tata kelola perizinan.

Retribusi IMB sebagai salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) berkaitan langsung dengan tingkat kepatuhan pemohon dalam memproses izin bangunan. Kontribusinya diukur melalui tren proporsi penerimaan terhadap total PAD, capaian target tahunan, serta perubahan nilai setelah adanya kebijakan atau regulasi baru. Dengan demikian, kualitas pelayanan IMB tidak hanya berdampak pada kepuasan administratif, tetapi juga memiliki implikasi finansial bagi pemerintah daerah [4]. Peningkatan kualitas pada seluruh dimensi SERVQUAL pada akhirnya berpotensi meningkatkan penerimaan retribusi IMB dan memperkuat kinerja fiskal daerah dalam kerangka pembangunan yang berkelanjutan.

2. Kerangka Konseptual

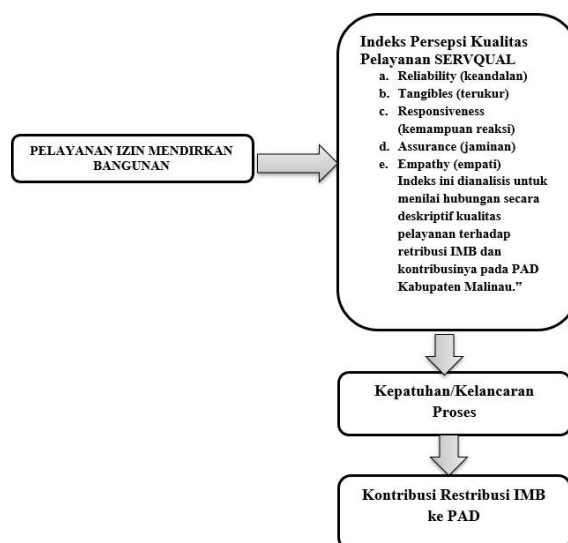


Figure 1. *Kerangka Konseptual*

Kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai konsep utama yang diukur berdasarkan persepsi masyarakat menggunakan dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, Tangibless, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut merepresentasikan aspek keandalan proses, ketersediaan fasilitas, daya tanggap petugas, jaminan kompetensi dan kepastian layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pemohon. Pengukuran dilakukan melalui kuesioner skala Likert untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan IMB yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Selanjutnya, persepsi kualitas pelayanan IMB tersebut dikaitkan secara konseptual dengan kinerja retribusi IMB, yang dipandang sebagai salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kinerja retribusi IMB diukur melalui indikator administratif, meliputi realisasi penerimaan dibandingkan target, persentase kontribusi terhadap PAD, jumlah IMB yang diterbitkan, serta tren penerimaan antar periode. Indikator-indikator ini digunakan untuk menggambarkan dinamika kinerja retribusi IMB dari waktu ke waktu [5].

Hubungan antara kualitas pelayanan IMB dan kinerja retribusi IMB dalam kerangka konseptual ini bersifat deskriptif dan non-kausal. Penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji pengaruh langsung, melainkan untuk memberikan pemahaman mengenai keterkaitan antara persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan dan capaian kinerja retribusi sebagai bagian dari PAD. Dengan demikian, kerangka konseptual ini berfungsi sebagai dasar analisis dalam menilai efektivitas pelayanan IMB sekaligus implikasinya terhadap tata kelola pendapatan daerah.

Metode

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kualitas pelayanan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Malinau serta menganalisis keterkaitannya dengan kinerja retribusi dalam mendukung PAD. Pendekatan ini dipilih karena mampu menyajikan data empiris secara objektif melalui pengukuran persepsi masyarakat terhadap mutu layanan. Populasi penelitian adalah 70 pemohon (masyarakat) IMB tahun 2022, dan berdasarkan rumus Slovin dengan presisi 10% diperoleh sampel 41 responden melalui teknik simple random sampling.

Data primer dikumpulkan melalui observasi, kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta wawancara terstruktur. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kebijakan, dan literatur akademik untuk memperkuat analisis. Pendekatan ini dinilai memadai untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan IMB dan implikasinya terhadap optimalisasi retribusi daerah.

Operasionalisasi kualitas pelayanan IMB dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL reliability, Tangibless, responsiveness, assurance, dan empathy yang diukur melalui indikator-indikator terstandarisasi untuk menangkap persepsi masyarakat terhadap keandalan proses, dukungan sarana, kecepatan respons, jaminan kompetensi dan perhatian petugas selama pelayanan. Contoh indikator reliability adalah kecepatan proses, konsistensi layanan. Transparansi dan akuntabilitas [6]. Data persepsi diambil dari pemohon IMB tahun 2022 dan digunakan sebagai representasi kondisi pelayanan pada masa transisi ketika system IMB masih diterapkan secara administratif, sehingga tetap relevan untuk menggambarkan kualitas layanan yang memengaruhi perilaku pemohon. Analisis kontribusi retribusi IMB terhadap PAD memanfaatkan data keuangan periode 2017-2020 serta data transisi 2021-2023, meliputi tren kontribusi, capaian target, dan perubahan penerimaan. Kombinasi data persepsi dan data keuangan multiyear ini memungkinkan kajian yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan IMB.

B. Metode Analisa Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir dalam kuesioner benar-benar mengukur konstruk kualitas pelayanan sesuai lima dimensi SERVQUAL. Validitas isi diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor butir dan skor total melalui SPSS. Suatu butir dinyatakan valid apabila nilai korelasi signifikan pada $\alpha = 0,05$ dan lebih besar dari nilai r tabel, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut merepresentasikan dimensi yang diukur secara memadai.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen dengan Cronbach's Alpha. Nilai alpha di atas 0,60 dipandang memenuhi batas minimum reliabilitas, sedangkan nilai $\geq 0,70$ mencerminkan konsistensi yang kuat. Apabila terdapat dimensi dengan nilai alpha mendekati batas minimal, hal tersebut dicatat sebagai keterbatasan yang memerlukan kehati-hatian interpretative [6].

2. Rumus Indeks

a) Skor perhitungan

$$T \times P_n$$

Keterangan:

T = Total jumlah responden yang memilih

Pn = pilihan angka skor skala libert

b) Interpretasi Skor perhitungan

Y = Skor tertinggi likert x Jumlah responden

X = Skor terendah likert x Jumlah responden

Penilaian rumus dimana :

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Skor} / Y \times 100$$

Sebelum penyelesaian maka terlebih dahulu penulis mengetahui interval (jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian responden dengan metode mencari interval skor persen (I) sebagai berikut:

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor Likert}$$

Maka = $100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

X = Skor terendah likert x Jumlah responden

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval menurut Nazir M (2005).

- 1) Angka 80% - 100% = Sangat Puas
- 2) Angka 60% - 79,99% = Puas
- 3) Angka 40% - 59,99% = Cukup Puas
- 4) Angka 20% - 39,99% = Kurang Puas
- 5) Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Interpretasi skor perhitungan skala likert tersebut ditentukan dari jumlah skor tertinggi (X) dan terendah (Y) dimana diketahui skor tertinggi untuk item sangat puas adalah 5 dan untuk item sangat tidak puas adalah 1 sehingga contoh hasil interpretasi skor perhitungan yaitu:

Jika $Y = 5 \times 41 = 205$ dan $X = 1 \times 41 = 41$. Sedangkan skor penilaian responden mengenai indikator pemahaman petugas terhadap kekhawatiran dan tantangan yang dihadapi pemohon dalam pelayanan permohonan IMB yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebagai berikut.

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 176 / 205 \times 100$$

$$= 85,85\% \text{ Sangat Puas}$$

Untuk menjawab tujuan penelitian kedua, keterkaitan antara indeks kualitas pelayanan IMB dan tren retribusi dianalisis dengan menghitung indeks lima dimensi SERVQUAL, menyajikan data perkembangan penerimaan retribusi IMB dan kontribusinya terhadap PAD tahun 2017–2023, lalu membandingkan pola keduanya secara deskriptif untuk melihat kecenderungan hubungan antara mutu layanan dan kepatuhan perizinan. Tujuan ketiga dipenuhi dengan mengidentifikasi dimensi pelayanan berindeks terendah, menganalisis gap berdasarkan SERVQUAL dan prinsip peningkatan layanan, serta merumuskan strategi perbaikan melalui penguatan kompetensi SDM, optimalisasi teknologi informasi, dan peningkatan mekanisme pengawasan serta evaluasi pelayanan IMB [7].

Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Malinau terbentuk melalui Undang – undang Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang, selanjutnya Pemerintah Kabupaten Malinau membentuk Dinas, Badan dan Instansi Teknis untuk menjalankan Pemerintahan.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan.

Table 1. *Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin*

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Laki-laki	31	75,61
Perempuan	10	24,39
Total	41	100

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (75,61%) dan perempuan sebanyak 10 orang (24,39%).

2. Responden Berdasarkan Umur

Kriteria responden berdasarkan tingkat umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Table 2. *Distribusi Responden Menurut Tingkat Umur*

Umur (Tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
17 – 20	1	2,44
21 – 30	3	7,32
31 – 40	17	41,46
41 – 60	15	36,58
>60	5	12,19
Total	41	100

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat umur tertinggi berada pada rentang 31 – 40 tahun sebanyak 17 orang (41,46%) dan pada rentang 41 – 60 tahun sebanyak 15 orang (36,58%).

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kriteria responden berdasarkan tingkat pendidikan dalam penelitian ini dimulai dari tingkat sekolah dasar (SD) hingga perguruan tinggi (Sarjana), seperti yang ditampilkan pada Gambar 3 berikut.

Table 3. *Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan*

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
SD	2	4,88
SMP	3	7,32
SMA	14	34,15
Sarjana	22	53,66
Total	41	100

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi berada pada sarjana sebanyak 22 orang (53,66%) dan paling sedikit pada tingkat SD sebanyak 2 orang (4,88%).

4. Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Kriteria responden berdasarkan tingkat pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Table 4. *Distribusi Responden Menurut Tingkat Pekerjaan*

Tingkat Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Bekerja	2	4,88
PNS	20	48,78
Swasta	11	26,83
Wirausaha	8	19,51
Lainnya	-	-
Total	41	100

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pekerjaan terbanyak adalah PNS sebanyak 20 orang (48,78%), Swasta sebanyak 11 orang (26,83%), Wirausaha sebanyak 8 orang (19,51%) dan pada yang tidak bekerja sebanyak 2 orang (4,88%).

C. Hasil Analisis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Pengujian validitas ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS [8]. Dasar pengambilan keputusan didasarkan pada nilai rhitung yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan rtabel pada taraf signifikansi 5%.

Adapun jumlah responden (n) dalam penelitian ini sebanyak 41 orang, sehingga derajat kebebasan (df) ditentukan dengan rumus:

$$Df = n - 2 = 41 - 2 = 39$$

Berdasarkan tabel distribusi nilai r pada taraf signifikan 5%, diperoleh nilai rtabel sebesar 0,308. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai rhitung $\geq$ rtabel (0,308), dan sebaliknya dinyatakan tidak valid apabila rhitung $<$ rtabel. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 5. *Uji Validitas*

Dimensi Servqual	R tabel	R hitung	Ket
Reliability (1)	0,308	0,618	Valid
	0,308	0,618	Valid
	0,308	0,689	Valid
	0,308	0,422	Valid
	0,308	0,510	Valid
Tangibles (X2)	0,308	0,321	Valid
	0,308	0,657	Valid
	0,308	0,655	Valid
	0,308	0,431	Valid
	0,308	0,604	Valid
Responsiveness (X3)	0,308	0,691	Valid
	0,308	0,689	Valid
	0,308	0,644	Valid
	0,308	0,402	Valid
	0,308	0,368	Valid
Assurance (X4)	0,308	0,554	Valid
	0,308	0,671	Valid
	0,308	0,515	Valid
	0,308	0,357	Valid
Empathy (X5)	0,308	0,498	Valid
	0,308	0,498	Valid
	0,308	0,583	Valid
	0,308	0,488	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada setiap dimensi SERVQUAL memiliki nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,308). Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pada kuesioner mampu mengukur aspek-aspek pelayanan yang mencerminkan dimensi Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dalam proses pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi internal instrumen penelitian, yakni sejauh mana item pertanyaan dalam setiap dimensi SERVQUAL menghasilkan jawaban yang stabil jika diukur pada kondisi yang sama. Pengujian menggunakan koefisien Cronbach's Alpha melalui SPSS, dengan acuan Nunnally dan Bernstein (1994) yang menyatakan bahwa instrumen reliabel apabila memiliki nilai Alpha $\geq 0,60$, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan konsistensi yang semakin tinggi [9]. Hasil uji reliabilitas kemudian disajikan untuk masing-masing dimensi SERVQUAL pada instrumen kualitas pelayanan pengajuan IMB di DPMPTSP:

Table 6. *Uji Reliabilitas*

Dimensi Servqual	Nilai Cronbach's Alpha
Reliability (X1)	0,690
Tangibles (X2)	0,701
Responsiveness (X3)	0,677
Assurance (X4)	0,897
Empathy (X5)	0,768

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yang berarti seluruh variabel reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

2. Uji Skala Likert

a. Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan IMB Dalam Meningkatkan PAD Kabupaten Malinau

Pada organisasi pemerintahan produktifitas kinerja diukur berdasarkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta seberapa puas masyarakat menerima pelayanan tersebut. Karena pengukuran unsur kualitas pelayanan tidak tercermin dari rasio output dan input, maka teori yang

dikemukakan oleh Berry, et al dan Gronroos (Suparman, 2002:118) yaitu “kualitas layanan yang dirasakan adalah pendapat atau sikap relatif terhadap layanan dan hasil perbandingan harapan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya”.

Ukuran kualitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang digunakan penulis pada penelitian ini menggunakan pendekatan teori Fitzsimmons yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi, reliability, Tangibles, responsiveness, assurance dan empathy [10]. Berikut salah satu hasil distribusi persepsi responden terhadap indikator kecepatan proses penyelesaian permohonan IMB pada variabel reliability (kehandalan) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

Table 7. *Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Kecepatan Proses*

Pernyataan	Bobot (Pn)	Total jumlah responden yang memilih (T)	Skor Skala Likert
Sangat Puas	5	14	70
Puas	4	20	80
Cukup Puas	3	5	15
Kurang Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0
Total Skor		41	169

Sumber: Data diolah, 2025.

Catatan: Skor Skala Likert = Bobot (Pn) × Total Jumlah Responden (T)

Berdasarkan hasil perhitungan skala likert pada Tabel 7 terkait persepsi responden terhadap kecepatan proses penyelesaian permohonan IMB yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malinau, jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 14 orang, yang menyatakan puas sebanyak 20 orang, cukup puas sebanyak 5 orang, dan kurang puas sebanyak 2 orang, dengan hasil skor skala likert diperoleh sebesar 169.

Interpretasi skor perhitungan skala likert tersebut ditentukan dari jumlah skor tertinggi (X) dan terendah (Y) dimana diketahui skor tertinggi untuk item sangat puas adalah 5 dan untuk item sangat tidak puas adalah 1 sehingga hasil interpretasi skor perhitungan yaitu $Y = 5 \times 41 = 205$ dan $X = 1 \times 41 = 41$. Sedangkan skor penilaian responden mengenai tingkat kecepatan proses pelayanan IMB yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebagai berikut.

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

$$= 169 / 205 \times 100$$

$$= 82,44\% \text{ Sangat Puas}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus index tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi responden berdasarkan kecepatan proses dalam pelayanan IMB yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebesar 82,44% dimana berdasarkan kriteria interpretasi skor, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden menyatakan sangat puas.

Secara keseluruhan hasil akhir analisis dengan skala likert pada masing-masing indikator pertanyaan, dapat dibuatkan sebuah kesimpulan dengan menjumlahkan seluruh hasil persentase seperti yang ditampilkan pada perhitungan dan Tabel 20 berikut ini:

$$\text{Rata-rata} = \text{Total presentase} / \text{Indikator variabel}$$

$$= 1184,39\% / 15 = 78,96\%$$

Table 8. Hasil Akhir Keseluruhan Indikator Pernyataan

No	Indikator Variabel	Presentase (%)	Tingkat Kepuasan
1.	Kecepatan proses penyelesaian permohonan IMB	82,44%	Sangat Puas
2.	Konsistensi layanan dalam pelayanan permohonan IMB	78,54%	Puas
3.	Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan	73,66%	Puas
4.	Fasilitas dan infrastruktur yang tersedia dalam pelayanan	81,95%	Sangat Puas
5.	Penampilan pegawai dalam melayani	67,32%	Puas
6.	Ketersediaan media informasi dalam pelayanan	75,61%	Puas
7.	Respon terhadap permintaan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan permohonan IMB	74,63%	Puas
8.	Aksesibilitas informasi dalam layanan permohonan IMB	75,12%	Puas
9.	Penggunaan teknologi informasi modern	69,27%	Puas
10.	Keahlian dan kompetensi petugas	81,95%	Sangat Puas

11.	Keandalan proses dalam pelayanan permohonan IMB	81,95%	Sangat Puas
12.	Transparansi dan keterbukaan informasi	80,98%	Sangat Puas
13.	Pemahaman petugas terhadap kekhawatiran dan tantangan yang dihadapi pemohon	85,85%	Sangat Puas
14.	Interaksi petugas dengan pemohon	87,80%	Sangat Puas
15.	Penyesuaian layanan dengan kondisi pemohon	87,32%	Sangat Puas
Total		1184,39%	
Rata-rata		78,96%	Puas

Sumber: Data diolah, 2024

Catatan : Skor Skala Likert = $\text{Bobot (Pn)} \times \text{Total Jumlah Responden (T)}$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Malinau berada pada kategori puas dengan nilai 78,96%, ditandai skor empati tertinggi dan responsivitas terendah terutama pada aspek teknologi informasi. Meskipun pelayanan dinilai baik, kontribusi IMB terhadap PAD belum optimal karena kendala geografis, terbatasnya pengawasan, rendahnya literasi perizinan, serta masih adanya pembangunan tanpa izin. Keterbatasan digitalisasi juga menghambat integrasi data dan efektivitas pemungutan. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan pengawasan, edukasi masyarakat, dan penguatan infrastruktur layanan berbasis teknologi agar potensi retribusi IMB dapat dimaksimalkan [11].

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Dimensi SERVQUAL

a. Reability (Kehandalan)

Dimensi reliability pelayanan IMB di DPMPTSP Malinau tergolong baik melalui konsistensi prosedur dan ketepatan waktu, namun belum optimal akibat kurangnya informasi terkait alur, estimasi waktu, dan rincian biaya. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus index tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi responden berdasarkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan IMB yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebesar 73,66%. Dibandingkan penelitian sebelumnya, Malinau menunjukkan pola serupa dalam pentingnya kepastian pelayanan, tetapi menghadapi tantangan khas wilayah frontier seperti keterbatasan akses teknologi, literasi perizinan daerah, serta kondisi geografis yang sulit dijangkau [12]. Aparatur sebenarnya kompeten dan adaptif, namun belum didukung system informasi public yang memadai sehingga terdapat bangunan tanpa IMB dan penerimaan retribusi tidak sebanding dengan kualitas pelayanan.

Peningkatan reliability perlu diarahkan pada transparansi informasi, penguatan teknologi layanan, edukasi masyarakat, dan pengawasan lapangan agar kredibilitas pelayanan meningkat dan kontribusi retribusi IMB terhadap PAD dapat lebih optimal [13]. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB pada Dimensi Reliability:

- 1) Penguatan Transparansi Informasi Publik
- 2) Standarisasi Prosedur dan Monitoring Waktu Layanan
- 3) Peningkatan Kompetensi dan Etika Aparatur
- 4) Digitalisasi Layanan Perizinan
- 5) Penguatan Mekanisme Umpan Balik (Feedback).

b. Tangibles (Terukur)

Dimensi Tangibles pada pelayanan IMB di DPMPTSP Malinau berada pada kategori baik, terlihat dari ketersediaan fasilitas fisik yang nyaman dan penataan ruang pelayanan yang rapi, meskipun penampilan pegawai memperoleh nilai lebih rendah (67,32%). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek fisik telah dikelola secara memadai dan mampu menciptakan persepsi profesional di tengah keterbatasan geografis wilayah frontier [14]. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL dan penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya fasilitas dan lingkungan pelayanan dalam membangun kepercayaan public. Meskipun demikian, penyempurnaan media informasi dan modernisasi visual masih diperlukan agar pelayanan semakin fungsional dan ramah pengguna. Penguatan aspek Tangibles dipandang strategis untuk meningkatkan kenyamanan, partisipasi masyarakat dalam pengelolaan IMB, serta pada akhirnya mendukung optimalisasi retribusi IMB terhadap PAD Kabupaten Malinau. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB pada Dimensi Tangibles:

- 1) Modernisasi Sarana dan Prasarana Pelayanan
- 2) Optimalisasi Media Informasi Publik
- 3) Standardisasi Penampilan dan Etika Aparatur
- 4) Digital Display dan Papan Informasi Dinamis
- 5) Penyediaan Fasilitas Pendukung Layanan Ramah Publik [15]

c. Responsiveness (Kemampuan Reaksi)

Dimensi Responsiveness pada pelayanan IMB di DPMPTSP Malinau tergolong baik, ditunjukkan oleh kecepatan aparaturnya menindaklanjuti dokumen, kemampuan memberikan penjelasan prosedural, serta pendampingan langsung kepada pemohon. Capaian ini sejalan dengan prinsip SERVQUAL dan temuan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa respons cepat meningkatkan kepercayaan public. Meski

berada pada wilayah frontier dengan akses terbatas, daya tanggap pelayanan di Malinau tetap efektif dan menjadi faktor pendorong kepatuhan masyarakat dalam mengurus IMB. Untuk memperkuat hasil ini, peningkatan digitalisasi layanan diperlukan agar informasi lebih mudah diakses dan tidak bergantung pada tata muka [16]. Optimalisasi responsivitas diharapkan dapat memperluas partisipasi masyarakat dan mendukung peningkatan retribusi IMB terhadap PAD. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB pada Dimensi Responsiveness:

- 1) Penerapan Sistem Real-Time Service Tracking
- 2) Pelatihan Service Excellence dan Komunikasi Publik bagi Aparatur
- 3) Optimalisasi Kanal Layanan Terpadu
- 4) Penguatan SOP dan Evaluasi Waktu Tanggap
- 5) Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dua Arah

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance pada pelayanan IMB di DPMPTSP Malinau tergolong kuat, terlihat dari kemampuan aparaturnya menjelaskan prosedur secara jelas, memberikan kepastian waktu dan biaya, serta menunjukkan profesionalisme yang membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Jaminan pelayanan terbentuk tidak hanya melalui pemenuhan SOP, tetapi juga melalui kompetensi teknis dan komunikasi yang meyakinkan [17]. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kejelasan informasi dan integritas aparaturnya, namun di Malinau aspek tersebut menjadi lebih strategis mengingat kondisi geografis yang menantang. Konsistensi transparansi dan akuntabilitas ini menjadi modal penting untuk memperkuat edukasi publik, mendukung digitalisasi layanan, serta mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap perizinan, yang pada akhirnya berpotensi menaikkan kontribusi retribusi IMB terhadap PAD [18]. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB pada Dimensi Assurance:

- 1) Peningkatan Kompetensi Teknis dan Etika Pelayanan Aparatur
- 2) Optimalisasi Transparansi Melalui Digitalisasi Informasi Publik
- 3) Evaluasi dan Penguatan SOP Pelayanan
- 4) Peningkatan Akuntabilitas Melalui Mekanisme Umpan Balik
- 5) Penciptaan Budaya Organisasi Berbasis Kepercayaan

e. Empathy (Empati)

Dimensi Empathy pada pelayanan IMB di DPMPTSP Malinau berjalan optimal, tercermin dari sikap petugas yang ramah, sabar, dan siap mendampingi pemohon sejak awal proses hingga izin terbit. Pelayanan

yang humanis ini selaras dengan konsep SERVQUAL serta temuan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa empati meningkatkan kepuasan dan mendorong masyarakat memilih jalur perizinan formal. Implementasinya didukung etika komunikasi yang diatur SOP, kemampuan interpersonal aparatur, serta fasilitas pelayanan yang kondusif. Penerapan empati tidak hanya memperkuat kepercayaan publik, tetapi juga mendorong kepatuhan masyarakat dalam pemenuhan perizinan dan retribusi, sehingga berkontribusi pada peningkatan legitimasi pelayanan publik dan potensi kenaikan PAD [19]. Strategi Penguatan Dimensi Empathy:

- 1) Pelatihan Komunikasi Pelayanan Publik
- 2) Integrasi Nilai Empati dalam SOP
- 3) Peningkatan Fasilitas Ramah Masyarakat
- 4) Optimalisasi Kanal Informasi Digital
- 5) Monitoring dan Evaluasi Persepsi Masyarakat

2. Tren Retribusi IMB

Indeks persepsi kualitas pelayanan IMB di DPMPSTP Kabupaten Malinau berada pada kategori baik pada seluruh dimensi SERVQUAL, yang menunjukkan bahwa layanan telah berjalan profesional meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek transparansi dan pemanfaatan kanal digital. Di sisi lain, tren retribusi IMB periode 2020–2023 menunjukkan fluktuasi cukup tajam—mulai dari capaian 18,06% pada 2020, meningkat pada 2021, kembali turun pada 2022, hingga melampaui target sebesar 138,9% pada 2023—serta peningkatan kontribusi IMB terhadap total PAD retribusi daerah dari 13,96% menjadi 72,35%. Saat ini realisasi penerimaan retribusi IMB masih belum optimal dimana dari data yang di kumpulkan masih belum optimal terhadap penerimaan PAD Kabupaten Malinau, berikut akan dijelaskan pada tabel 9.

No	Tahun	Target Dalam Setahun	Retribusi Imb	Persentase % Penerimaan Imb	Pad Retribusi Daerah	Persentase % Imb Bagi Pad
1	2020	Rp.1.000.000.000	Rp.180.167.864	18,06 %	Rp.1.290.000.000	13,96 %
2	2021	Rp.1.000.000.000	Rp.670.427.530	67,04 %	Rp.1.570.000.000	42,70 %
3	2022	Rp.1.000.000.000	Rp.207.434.880	20,73 %	Rp.1.800.000.000	11,52 %

4	2023	Rp.1.000.00 0.000	Rp.389.301 .050	138,9 %	Rp.1.920.00 0.000	72,35 %
---	------	----------------------	--------------------	---------	----------------------	---------

Sumber: Dinas BPKAD Kabupaten Malinau Tahun, 2023.

Secara deskriptif, kualitas pelayanan yang tercermin dari efektivitas prosedur, kelengkapan fasilitas, daya tanggap petugas, transparansi informasi, dan empati dalam interaksi pelayanan tampak sejalan dengan membaiknya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin [20]. Namun, temuan ini tetap bersifat indikatif karena tidak didukung uji hubungan kuantitatif; oleh karena itu, interpretasi dibatasi pada kecenderungan umum tanpa menyimpulkan adanya korelasi langsung antara mutu pelayanan dan perubahan realisasi retribusi.

Dalam konteks ini, fluktuasi realisasi retribusi IMB tidak semata-mata dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh dinamika kebijakan perizinan, intensitas aktivitas pembangunan daerah, kondisi ekonomi masyarakat, serta efektivitas pengawasan terhadap bangunan tanpa izin. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan IMB perlu diintegrasikan dengan penegakan regulasi, pendataan bangunan secara sistematis, dan sinergi lintas OPD agar kontribusi retribusi IMB terhadap PAD tidak bersifat temporer, melainkan berkelanjutan.

Selain itu, implikasi ekonomi daerah dari optimalisasi retribusi IMB mencakup peningkatan kapasitas fiskal pemerintah daerah dalam membiayai pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur. Dengan demikian, kualitas pelayanan IMB tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berperan strategis dalam memperkuat efisiensi fiskal dan kemandirian keuangan daerah Kabupaten Malinau.

Simpulan

Persepsi kualitas pelayanan IMB di DPMPSTSP Kabupaten Malinau secara umum berada pada kategori baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: reliability, Tangibleness, responsiveness, assurance, dan empathy. Prosedur pelayanan dinilai konsisten dan akurat, fasilitas fisik memadai, respons aparaturnya cepat, informasi diberikan secara jelas dan meyakinkan, serta sikap petugas dinilai ramah dan peduli, sehingga pelayanan IMB mampu mencerminkan profesionalitas aparaturnya dan membangun kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

Keterkaitan deskriptif antara capaian dimensi layanan dan tren retribusi IMB menggambarkan searah, di mana peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh kenaikan penerimaan retribusi. Data 2020-2023 memperlihatkan fluktuasi, namun pada 2023 terjadi lonjakan signifikan hingga 138,9% dari target dengan kontribusi 72,35% terhadap PAD. Pola ini mengindikasikan bahwa kehandalam prosedur, kejelasan informasi, ketanggapan aparaturnya, serta empati dalam pelayanan turut mendorong kepatuhan masyarakat dalam mengurus izin secara formal. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan berperan memperkuat efektivitas pengelolaan fiskal daerah melalui perbaikan kinerja penerimaan retribusi IMB,

Strategi peningkatan persepsi kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Malinau perlu dilakukan secara sistematis melalui penguatan transparansi informasi berbasis digital, penyediaan sarana pelayanan yang lebih optimal, serta peningkatan kompetensi teknis dan etika aparatur. Implementasi real time service tracking dan perluasan mekanisme umpan balik masyarakat dapat memperkuat akuntabilitas serta meningkatkan kepercayaan public. Integrasi nilai empati dan pendekatan pelayanan yang lebih humanis juga penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang inklusif. Penguatan terpadu pada lima dimensi SERVQUAL akan mendorong perbaikan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kontribusi retribusi IMB terhadap PAD Kabupaten Malinau.

Ucapan Terimakasih

Implikasi kebijakan dan rekomendasi diarahkan pada penguatan tata kelola pelayanan IMB melalui digitalisasi layanan yang terintegrasi, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan sarana prasarana khususnya di wilayah terpencil. Pemerintah daerah perlu memperkuat regulasi dan penegakan Perda perizinan bangunan, mengoptimalkan retribusi IMB sebagai sumber PAD, dan meningkatkan koordinasi lintas OPD dalam pengawasan serta pengendalian pasca izin. DPMPTSP disarankan memperbarui SOP secara berkelanjutan, memperluas layanan digital dan service tracking, serta meningkatkan etika dan keterampilan teknis aparatur disertai sosialisasi prosedur yang lebih intensif. Selain itu, mekanisme umpan balik masyarakat perlu diperkuat, dan penelitian lanjutan dapat meninjau implementasi PBG dan OSS-RBA untuk memperkaya evaluasi efektivitas pelayanan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malinau beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, serta membantu dalam penyediaan data penelitian sehingga proses pengumpulan informasi dapat berjalan dengan lancar. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada masyarakat dan responden kabupaten Malinau yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi berharga demi kelancaran penelitian ini.

Referensi

- [1] J. W. Creswell and V. L. Plano Clark, *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications, 2018.
- [2] R. G. Devita, K. Widjajanti, and P. Wardoyo, "Strategi peningkatan layanan perizinan melalui OSS RBA di Jawa Tengah," *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, vol. 12, no. 1, pp. 45–58, 2025.
- [3] A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press, 2005.
- [4] A. H. Ginting, R. Bahrani, and M. Rumbekwan, "Implementasi kebijakan OSS-RBA dalam pelayanan perizinan usaha mikro," *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, vol. 8, no. 2, pp. 110–121, 2023.

- [5] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media, 2018.
- [6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2009.
- [8] H. Hermanto and B. Susanto, "Penerapan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan publik berbasis digital," *Jurnal Administrasi Publik Modern*, vol. 5, no. 3, pp. 201–210, 2021.
- [9] Krismartini et al., *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta, Indonesia: Universitas Terbuka, 2009.
- [10] Y. M. Laily and D. A. Utami, "Kualitas pelayanan publik bidang layanan informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 28, no. 1, pp. 65–75, 2022.
- [11] C. W. Lewis and S. C. Gilman, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Francisco, CA, USA: Jossey-Bass, 2005.
- [12] T. S. Maggara and A. Frinaldi, "Dampak perubahan kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Padang Pariaman," *AHKAM: Jurnal Hukum Islam dan Humaniora*, vol. 2, no. 4, pp. 895–900, 2023.
- [13] Mardiasmo, *Perpajakan*, rev. ed. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2002.
- [14] A. Marom, "Performance analysis of IMB (Building Permit) licensing services in the Capital Investment Service and Integrated Service of One Door and Labor of Pekalongan Regency," Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia, 2021.
- [15] M. Noor, "Analysis of service quality of building permit (IMB) for service users," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, vol. 2, no. 2, pp. 1–10, 2020.
- [16] F. Nuraini and I. Novitaningtyas, "Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan cabang Magelang," *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, vol. 3, no. 2, pp. 50–59, 2022.
- [17] D. Nurrahmah and R. W. D. Tuti, "Analysis of the quality of one-stop services for building construction permits (IMB) in Bogor Regency," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 2022.
- [18] Pandriansyah and B. Sigiyo, "Analysis of public service quality from tangible and reliability dimensions," *Jurnal Isip Voice: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 3, no. 2, pp. 39–50, 2024, doi:10.58222/jiv.v3i2.1026.
- [19] G. S. Rahman, H. Bekti, and M. D. E. Munajat, "Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPSTSP Kabupaten Ciamis," *Jurnal Administrasi Publik*, Universitas Galuh Ciamis, 2022.
- [20] R. Rahmawati and W. Subadi, "Kualitas pelayanan masyarakat dilihat dari aspek tangible dalam rangka meningkatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser," *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong*, 2022.