BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan Unit Pelayanan Satu Atap Kota Bandung berdasarkan struktur organisasi dan tata kerja yang baru bergabung (*merger*) dengan Kantor Penanaman Modal Daerah Kota Bandung menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kata pelayanan satu pintu (*one stop service)* maksudnya adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsipkesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Konsep pelayanan terpadu merupakan salah satu pengembangan bentuk pelayanan sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai implementasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang terkait dengan peningkatan pelayanan. Sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung kota jasa yang bermartabat (Bersih Makmur Taat dan Bersahabat).

Dasar Filosofis Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung adalah Penyederhanaan sistem perizinan, Perbaikan Pelayanan Publik, Pemberantasan Korupsi, Peningkatan Iklim Investasi. Berdasarkan filosofis tersebut dan atas

masukan-masukan dari masyarakat serta melaksanakan amanat yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis lain di Tingkat Pusat yang berhubungan dengan pelayanan perizinan, Walikota Bandung mempunyai inisiatif untuk membentuk lembaga baru dengan nama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Terbentuknya Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ini, diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan yang baik sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung Kota Jasa yang bermartabat (bersih makmur taat dan bersahabat).

4.1.2 Visi dan Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung adalah Terpercaya dan unggul dalam pelayanan perijinan dan investasi menuju kota yang bermartabat. Adapun misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung meliputi :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional.
2. Membentuk jejaring kerja melalui harmonisasi kerjasama antar kota (*sister city*) dalam dan luar negeri untuk meningkatkan investasi.
3. Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis E-Government.
4. Mewujudkan pelayanan yang optimal dan memuaskan melalui nilai budaya lokal, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kepastian Hukum.
5. Meningkatkan Peran serta masyarakat dalam mendukung perkembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu.

6. Meningkatkan hubungan kerja antar SKPD.

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Serta Prinsip Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu. Sedangkan fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melaksanakan tugas pokok adalah:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu.
2. Pembinaan dan pelaksanaan pengelolaan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu yang meliputi penanaman modal, perizinan usaha, perizinan non usaha, serta data dan sistem informasi.
3. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif Badan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan fungsi dan
5. tugasnya.

Prinsip pelayanan yang digunakan oleh Badan Pelayanan Perizinan
Terpadu Kota Bandung meliputi:

1.Kesederhanaan

2.Kejelasan

3.Kepastian Waktu

4.Akurasi

5.Keamanan

6.Tanggung Jawab

7.Kelengkapan Sarana dan Prasarana

8.Kemudahan Akses

9.Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan

10.Kenyamanan

4.1.4 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung, menjelaskan bahwa susunan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari:

I.Kepala Badan.

II.Kepala Bagian Tata Usaha, membawahi:

1.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

2.Sub Bagian Keuangan dan Program.

3.Sub Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan.

III. Bidang Perizinan I.

IV. Bidang Perizinan II.

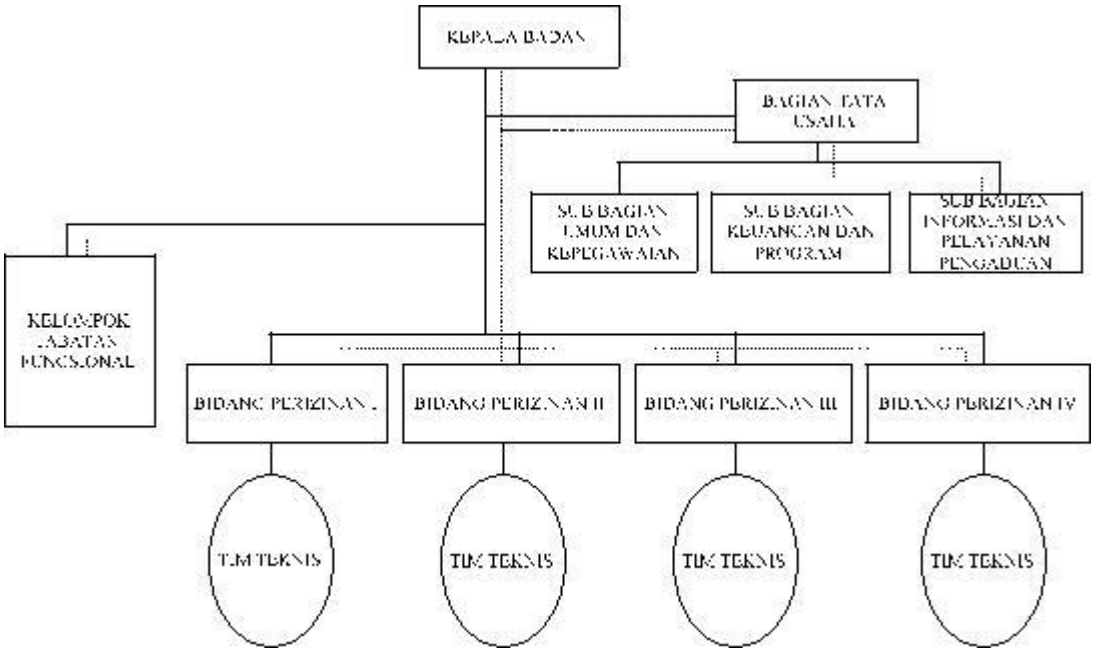
V. Bidang Perizinan III.

VI. Bidang Perizinan IV.

VII. Kelompok Jabatan Fungsional.

VIII. Tim Teknis.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pembagian



kerja dapat dilihat dari struktur organisasi. Struktur organisasi menggambarkan kejelasan dari para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam tugasnya.

Struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dipimpin oleh kepala badan yang mempunyai kewenangan menandatangi perizinan atas nama walikota berdasarkan pendelegasian wewenang dari Walikota Bandung. Kepala Bidang membawahi Kelompok Jabatan Fungsional dan Kepala Bidang Tata Usaha yang membawahi tiga sub bagian meliputi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Program, Sub Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Ketiga sub bagian tersebut mempunyai posisi yang sama dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Tata Usaha. Sedangkan terdapat empat bidang perizinan yang membawahi empat tim teknis yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam proses pembuatan perizinan, keempat bidang

perizinan tersebut bertanggung jawab kepada kepala badan sedangkan keempat tim teknis tersebut bertanggung jawab kepada bidang perizinan masing-masing.

4.1.5 Data Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menjalankan visi, misi serta tugas pokok dan fungsi, maka diperlukan pegawai. Jumlah aparatur yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sebanyak 133 orang yang meliputi 93 orang laki-laki dan 40 orang perempuan. Adapun rincian data kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung berdasarkan tingkat pendidikan, pangkat/golongan, status pegawai diluar PNS. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Jumlah Kepegawaian dilihat dari Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S-3	-
2	S-2	12 orang
3	S-1	55 orang
4	D-IV	2 orang
5	D-III	11 orang
6	SLTA/Sederajat	50 orang
7	SLTP/Sederajat	2 orang
8	SD/Sederajat	1 orang
Jumlah		133 orang

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Per Maret 2014

Tabel 4.2

Jumlah Kepegawaian dilihat dari Pangkat/Golongan

No.	Golongan	Jumlah
1	IV/e	-
2	IV/d	-
3	IV/c	-
4	IV/b	3 orang
5	IV/a	2 orang
6	III/d	18 orang
7	III/c	6 orang
8	III/b	22 orang
9	III/a	40 orang
10	II/d	12 orang
11	II/c	7 orang
12	II/b	3 orang
13	II/a	19 orang
14	I	1 orang
Jumlah		133 orang

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Per Maret 2014

Tabel 4.3

Status Pegawai diluar PNS

No.	Komposisi Pegawai	Jumlah
1	Honorer/TKK (digaji dalam APBD)	4 orang
2	Tenaga Sukarela/Magang	14 orang
Jumlah		18 orang

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Per Maret 2014

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat sebagian besar aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung memiliki pegawai dengan mayoritas tingkat pendidikan S-1 sebanyak 55 orang dan dari tingkat golongan mayoritas pegawai dengan golongan III/a sebanyak 40 orang, sedangkan dari status pegawai diluar PNS mayoritas diisi oleh tenaga sukarela/magang sebanyak 14 orang. Sesuai dengan data tersebut, maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bisa dikatakan telah menunjukan kesesuaian komposisi aparatur menurut tingkat pendidikan, golongan dan status pegawai diluar PNS. Sehinnga dengan kata lain para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diharapkan mampu memaksimalkan kinerjanya dalam melayani masyarakat yang akan mengajukan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Strategi BPPT Kota Bandung dalam Pelayanan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan

Faktor yang berpengaruh dalam terselenggaranya kualitas pelayanan, yaitu dengan adanya strategi dari penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun strategi yang diterapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan berdasarkan dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh apartur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan mengutamakan keperluan dan keinginan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun secara *online* yakni melalui *bandung one stop service* sudah dijalankan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

Strategi aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang akan mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendriikan bangunan selalu mengedepankan kode etik pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut sesuai dengan Keputusan Walikota Nomor 800/Kep. 160-INSPEKTORAT/2011 Tentang Kode Etik Pegawai. Kode etik tersebut meliputi tanggap, terbuka, jujur dan akurat serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijaksanaan dan program pemerintah, memiliki integritas tinggi dan tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang,

memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan adil serta saling menghormati, mampu bekerja sama, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang harmonis kepada sesame pegawai.

Kode etik yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan strategi dalam melayani masyarakat yang akan mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan agar memberikan citra yang baik terhadap masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan sebaik mungkin serta berpegang teguh terhadap kode etik tersebut agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan dilakukan dengan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Strategi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, melakukan perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah, serta mendisain proses atau mekanisme pelayanan. Sehingga dengan upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ini bertujuan untuk dapat menciptakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat serta dapat memuaskan masyarakat.

4.2.1.1 Pengembangan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan.

Pengembangan atau perubahan kelembagaan organisasi pemerintah merupakan suatu tuntutan yang dilakukan secara sistematis. Pengembangan organisasi didasarkan pada upaya penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang telah, maupun yang akan terjadi antara hubungan organisasi yang diterapkannya dengan seluruh sistem yang menaunginya. Upaya mengembangkan kelembagaan organisasi yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu dengan selalu mengadakan pemantauan maupun pengawasan serta melakukan evaluasi didalam susunan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apabila ada kekurangan yang ada ditubuh organisasi yang selanjutnya kekurangan-kekurangan tersebut diperbaiki berdasarkan tingkat kesalahan atau kekurangan yang dihadapi oleh para aparatur dalam melayani masyarakat. Pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diantaranya dengan memanfaatkan sumberdaya aparatur yang dimiliki untuk dilatih melalui diklat. Tujuan dilakukannya pelatihan aparatur agar dapat menghasilkan aparatur yang berkualitas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam menunjang terselenggaranya proses pelayanan kepada masyarakat sehingga pencitraan masyarakat terhadap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung menjadi lebih baik.

Pelatihan yang diberlakukan kepada para aparatur bertujuan untuk dapat mensukseskan pengembangan kelembangaan organisasi pemerintah di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah yang dimaksud tersebut meliputi prosedur, waktu, biaya, persyaratan, dan sikap, sehingga dengan dilakukannya pelatihan tersebut dapat menambah kemampuan para aparatur dalam mendukung pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Prosedur merupakan tata cara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan prosedur yang pasti agar masyarakat tidak merasa kebingungan dalam melakukan pengajuan perizinan. Prosedur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkenaan dengan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Prosedur ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sesuai dengan peraturan yang berlaku dari mulai pendaftaran, pendataan, penetapan, cetak SKRD, dan pembayaran.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung menghasilkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup jelas dan dapat dipahami oleh setiap masyarakat yang melakukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Hal ini terlihat dalam pelayanan perizinan terdapat kejelasan informasi yang diberikan

oleh aparatur mengenai pendaftaran, sampai dengan penyelesaian perizinan yang diberikan oleh petugas bagian pelayanan. Selain itu, petugas pelayanan yang melayani perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah bekerja sesuai dengan yang diharapkan dan memiliki integritas dalam memenuhi keinginan masyarakat. Sehingga dengan ini dapat memudahkan bagi masyarakat yang akan mengurus perizinan penyelenggaraan izn mendirikan bangunan karena dalam memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan disampaikan secara terpadu.

Hasil dari uraian tersebut bahwa prosedur yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari cara para aparatur dalam menyajikan produk pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku mulai dari pengisian formulir sampai dengan penerbitan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Selain itu, para aparatur dalam melayani menunjukkan tanggung jawab terhadap tugasnya dalam menyelenggarakan pelayanan. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan adanya ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.

Waktu merupakan bentuk penyelesaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat tercapai apabila aparatur dapat memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan

kinerja yang ditunjukkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Ketepatan dalam hal penyelesaian waktu pelayanan merupakan masalah yang sering dihadapi oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal ketepatan waktu melayani masyarakat sudah diterapkan sesuai dengan prosedur, tetapi dalam pelaksanaanya masih saja terdapat beberapa kendala. Kendala yang dihadapi misalnya aparatur yang bersangkutan sedang ada urusan atau keluar kota, selain itu kendala yang biasa terjadi mengenai sistem informasi yang *error*sehingga dapat menghambat proses penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat.Hal-hal yang menghambat dalam ketepatan waktu tersebut jelas menghambat proses penyelesaian pelayanan dari aparatur kepada masyarakat yang berakibat pada kekecewaan masyarakat kepada aparatur.

Hasil wawancara dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung menyebutkan upaya yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan baik terhadap masyarakat. Upaya tersebut dengan cara memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terdapat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diantaranya menambah sumberdaya manusia yang memiliki profesionalisme terhadap pekerjaan dan memiliki keahlian pada teknologi informasi. Sehingga kendala-kendala yang dihadapi dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan dan konsistensi waktu dapat teratasi.

Hasil pengamatan yang didapat peneliti bahwa waktu yang telah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung untuk menyelesaikan proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan maksimal selama 14 hari. Waktu yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan terdapat proses birokrasi yang harus dilalui oleh pemohon sesuai dengan SOP yang berlaku. Proses birokrasi tersebut dimulai dari proses pendaftaran sampai proses pembayaran perizinan serta pengambilan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan oleh pemohon.

Ketepatan waktu yang dipastikan dalam proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan yaitu 14 hari. Waktu yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung meliputi 1 hari kerja dilakukan oleh petugas pelayanan dan pendaftaran dalam memberikan informasi administrasi dan menyerahkan formulir serta menerima dan memeriksa berkas. 1 hari kerja dilaksanakan oleh petugas pengolahan dan penerbitan yang bertugas membuat perencanaan dan penjadwalan pemeriksaan teknis. 5 hari kerja dilaksanakan oleh Tim Teknis yang bertugas melakukan pemeriksaan dilapangan. 1 hari kerja dilakukan oleh petugas pengolahan dan penerbitan yang bertugas melakukan pencetakan izin dan penghitungan SKRD. 1 hari kerja dilakukan oleh Kepala Badan yang bertugas untuk memberi tanda tangan perizinan. 1 hari kerja dilakukan oleh Sekretariat Badan yang bertugas memberitahukan penolakan/penangguhan kepada pemohon apabila perizinan tidak sesuai dengan di lapangan, namun apabila semua sudah cocok baik yang tertera pada formulir

maupun dengan yang ada di lapangan maka petugas akan melakukan penomoran dan arsip yang kemudian menyerahkan SKRD kepada pemohon perizinan.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat, bahwa ketepatan waktu pelayanan dalam penyelesaian perizinan sudah berjalan dengan baik. Beberapa tanggapan masyarakat mengenai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal ketepatan waktu pelayanan yang diselenggarakan sudah cukup cepat karena sudah menerapkan sistem komputerisasi, dalam hal ini dengan adanya *bandung one stop service* yang berfungsi untuk meringankan tugas aparatur pelayanan dalam melayani masyarakat.

Hasil dari uraian mengenai waktu yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari cara aparatur dalam menyelesaikan proses perizinan selalu berpedoman pada SOP yang berlaku sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan. Adapun waktu penyelesaian pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan maksimal dikerjakan selama 14 hari kerja mulai dari memberikan informasi mengenai perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sampai tahap penyelesaian perizinan. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan adanya kejelasan biaya agar masyarakat yang akan mengajukan perizinan penyelenggaraan izin mendiriikan bangunan memperkirakan besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.

Biaya merupakan tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat tercipta apabila terdapat kejelasan dalam hal besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses perizinan

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, bahwa biaya atau tarif yang telah ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tidak ada masalah karena dalam transparansi biaya sudah ditetapkan dan dapat dibayar di loket-loket pembayaran maupun lewat bank. Kendala dalam biaya perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan yaitu masyarakat melakukan pembayaran perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan menggunakan jasa orang lain dan bahkan aparatur itu sendiri. Pembayaran perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan menggunakan jasa atau calo akan mengakibatkan kerugian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat karena biaya yang dikeluarkan akan menjadi lebih besar. Biaya yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penghitungan pembayaran dilakukan bersama-sama antara pemohon perizinan dengan aparatur yang berwenang di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, bagi pemohon yang ingin mengetahui besaran biaya dapat dilihat melalui *bandung one stop service* tepatnya pada form simulasi biaya.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah melakukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan, bahwa biaya atau tarif yang

diberlakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah cukup adil. Hal tersebut dikarenakan dalam menentukan biaya ditentukan secara bersama-sama antara aparatur dengan masyarakat dalam menghitung besarnya biaya yang dikeluarkan. Perhitungan tersebut dilakukan dengan cara menjumlahkan besarnya biaya konstruksi izin mendirikan bangunan yang dikeluarkan masyarakat sehingga menghasilkan simulasi biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.

Hasil dari uraian mengenai biaya yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menentukan biaya sudah transparan karena mengikutsertakan masyarakat dalam penghitungan biaya IMB. Adapun cara menghitung besaran biaya tersebut dilakukan dengan menghitung besarnya biaya konstruksi dikalikan 5%. Sehingga dalam hal ini tidak ada pihak yang dirugikan khususnya masyarakat yang selaku penerima pelayanan dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan adanya persyaratan perizinan agar masyarakat yang akan mengajukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan mempersiapkan apa saja yang harus disiapkan dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan

Persyaratan merupakan ketentuan yang berlaku dan telah ditetapkan kepada masyarakat yang akan melakukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan

kualitas pelayanan dengan menetapkan persyaratan yang jelas kepada masyarakat. Persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Persyaratan dalam proses pembuatan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung disesuaikan dengan keadaan dan potensi masyarakat Kota Bandung. Persyaratan tersebut mengutamakan pemohon yang berdomisili di Kota Bandung agar dapat mempermudah proses penyelesaian perizinan, pemohon diharuskan memiliki akte pendirian perusahaan atau perubahannya agar tidak terjadi sengketa dengan pihak ketiga sehingga dapat menghambat proses penyelesaian perizinan, pemohon juga diwajibkan memiliki Keterangan Rencana Kota (KRK), pemohon perizinan diwajibkan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) agar untuk mempermudah dalam hal membayar pajak tentang IMB, pemohon perizinan yang bersangkutan diwajibkan memiliki Akte Notaris dari pemilik yang akan menyelenggarakan izin mendirikan bangunan yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian hukum antara yang mengajukan perizinan dengan yang memberikan perizinan.

Hasil pengamatan peneliti bahwa dalam persyaratan pengajuan perizinan yang harus dipenuhi oleh pemohon perizinan dalam mengajukan perizinan sesuai dengan SOP yang berlaku, yaitu dengan melakukan tahapan-tahapan mulai dari mengisi formulir yang telah disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kota Bandung. Pengisian formulir dimaksudkan agar data-data yang telah diisi oleh pemohon dapat diproses oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain mengisi formulir pemohon juga diwajibkan untuk menyertakan foto copy KTP pemohon, surat pemberitahuan tetangga yang diketahui oleh RT/RW khusus untuk pemohon yang akan melakukan perpanjangan izin diwajibkan melampirkan izin yang lama.

Pendataan yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung akan mulai dikerjakan, apabila telah menerima data yang telah diisi oleh pemohon. Selanjutnya data tersebut masuk tahap pemrosesan perizinan dan pengecekkan perizinan. Pengecekkan perizinan dimaksudkan untuk diterima atau tidaknya pengajuan perizinan yang diajukkan oleh pemohon, apabila diterima maka data tentang perizinan tersebut akan dicetak dan ditanda tangani oleh kepala badan. Sedangkan apabila tidak diterima atau ditangguhkan maka petugas pelayanan akan memberitahukan kepada pemohon mengenai penangguhan perizinan tersebut baik secara langsung maupun lewat email atau lewat sms. Setelah proses tersebut selesai maka petugas pelayanan akan mengeluarkan atau cetak SKRD yang selanjutnya pemohon melakukan pembayaran pada loket pembayaran maupun melalui bank. Setelah pemohon melakukan pembayaran maka pemohon akan menerima bukti pembayaran dari pihak bank yang selanjutnya bukti pembayaran tersebut diserahkan kepada loket pembayaran di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Setelah

pemohon menyerahkan bukti pembayaran tersebut maka selanjutnya petugas pelayanan menyerahkan SKRD kepada pemohon.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa persayaratan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah cukup baik. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya pelayanan dari petugas pelayanan yang memberitahukan mengenai persyaratan untuk mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui brosur yang telah disediakan oleh petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, selain melalui brosur, informasi persyaratan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan juga dapat diakses melalui sistem informasi *bandung one stop service* yang dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi maupun mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.

Hasil dari uraian mengenai persyaratan untuk mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung cukup baik. Selain itu, persyaratan perizinan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan tidak rumit, serta adanya inisiatif dari petugas pelayanan yang memberitahu informasi mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi kepada masyarakat dalam melakukan mengurus perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi harus adanya sikap dari para aparatur

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung agar dapat menciptakan komunikasi yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Sikap merupakan prilaku yang ditunjukkan oleh setiap aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, haruslah mempunyai sikap yang sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal melayani masyarakat. Hasil pengamatan peneliti dalam mencermati sikap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat cukup baik karena para aparatur menunjukkan sikap yang ramah, sopan, serta murah senyum terhadap setiap masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari cara petugas pelayanan dalam melayani dengan mengedepankan rasa tanggung jawab serta ketelitian dalam melayani masyarakat. Dewasa ini masyarakat sangat mengharapkan para aparatur dapat memberikan pelayanan terbaiknya dan dapat memberikan rasa aman serta nyaman ketika masyarakat melakukan perizinan maupun mencari informasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bahwa sikap aparatur dalam melayani masyarakat dilakukan dengan mengedepankan etika pegawai. Etika pegawai tersebut sudah diaplikasikan oleh setiap aparatur dengan selalu ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat ketika aparatur menerima masyarakat dengan tangan terbuka misalnya dengan menanyakan keperluan masyarakat datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa sikap yang ditunjukkan oleh para aparatur sudah diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa nyaman, aman serta merasa diperhatikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Rasa nyaman tersebut dikarenakan dengan adanya fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat seperti kursi tunggu bagi masyarakat serta adanya kipas angin. Rasa aman dalam hal ini terlihat dengan sikap yang tanggap dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil dari uraian mengenai sikap yang ditunjukkan oleh para aparatur sudah baik karena sikap para aparatur diterima oleh masyarakat. Hal ini terlihat tanpa adanya keluhan masyarakat tentang sikap yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut.

Hasil dari uraian mengenai pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. hal ini terlihat dengan prosedur pelayanan yang dtetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan izin Mendirikan Bangunan. Waktu pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah cukup cepat karena sudah adanya sistem komputerisasi dalam mengefisienkan waktu dalam pembuatan perizinan penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan.

Biaya yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah

sesuai dengan peraturan yang berlaku serta dalam menghitung besarnya biaya dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menghitung biaya kontruksi IMB kemudian dikalikan 5% atau dapat pula mengakses *bandung one stop service* kemudian klik konten simulasi biaya, maka akan muncul tampilan mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon perizinan. Persyaratan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah cukup mudah. Sikap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan cukup baik yang mengedepankan kode etik pegawai.

4.2.2 Sistem Organisasi BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan

Sistem organisasi merupakan suatu komponen yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan dalam mencapai tujuan bersama. Sistem organisasi yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan petugas pelayanan yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu kepada standar operasional prosedur. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup mudah dan transparan serta tidak berbelit-belit yang merupakan upaya dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal melayani masyarakat.

Pelayanan yang tidak berbelit-belit, serta waktu penyelesaian pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB tidak terlalu lama. Hal tersebut dapat terwujud

dengan didukung perangkat komputerisasi yang ada serta ketersediaan aparatur yang berintegritas tinggi memungkinkan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam proses penyelesaian pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Terciptanya sistem organisasi yang baik haruslah terdapat pembagian sistem organisasi yang meliputi bagian atau unit kerja serta susunan organisasi atau struktur organisasi yang berisi beberapa bidang dan seksi agar lebih memudahkan para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, urutan pekerjaan atau tugas yang berarti bahwa urutan tugas aparatur sesuai bagian atau seksi harus terarah secara jelas, sehingga tidak menyebabkan tumpang tindih dalam hal pembagian tugas anatara aparatur dengan aparatur yang lainnya. Oleh karena itu, pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas sebaiknya diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4.2.2.1 Pembagian Organisasi BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB

Pembagian organisasi merupakan beberapa bagian atau unit kerja dalam menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam urusan pembagian organisasi tersusun dalam struktur organisasi. Pembagian organisasi merupakan pembagian unit kerja dalam struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang mempunyai orientasi terhadap kepada pelayanan masyarakat. Pembagian unit kerja dalam melayani masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan

Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal pelayanan perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan IMB.

Hasil pengamatan serta wawancara dengan aparatur yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah yang berasal dari perizinan penyelenggaraan IMB di Kota Bandung. Pembagian organisasi yang tersusun dalam struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam proses pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB dilakukan oleh bidang perizinan II.

4.2.2.2 Uraian Pekerjaan atau Tugas Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB

Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dan petunjuk bagi para aparatur yang terlibat dalam sebuah organisasi. Pedoman dan petunjuk berlaku untuk seluruh pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan berpedoman pada peraturan yang berlaku agar dapat mencapai tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan tersebut khususnya dalam hal melayani masyarakat.

Hasil pengamatan serta studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam

melaksanakan tugas dan fungsinya diatur berdasarkan bidang-bidangnya masing-masing sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 menguraikan tugas Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertugas memimpin, membina dan mengendalikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi yang meliputi pelaksanaan penyusunan program Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan sesuai kewenangan, pelaksanaan koordinasi serta pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan sesuai kewenangan, penyelenggaraan pembinaan ketatausahaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung meliputi umum, kepegawaian, keuangan dan program serta informasi dan pelayanan pengaduan.

Uraian pekerjaan Kepala Bagian Tata Usaha bertugas menyelenggarakan pengolahan program kerja Bagian Tata Usaha meliputi administrasi, pelayanan, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan. Selain pengolahan program Kepala Bagian Tata Usaha bertugas pula dalam pengolahan administrasi dan pelaporan keuangan, pengolahan administrasi umum yang meliputi perlengkapan, rumah tangga, humas, perpustakaan, dan arsip, selanjutnya pengolahan administrasi kepegawaian yang meliputi mutasi, kenaikan pangkat, kenaikan gaji

berkala, penyusunan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), kesejahteraan pegawai, pensiun, pendidikan, pelatihan serta disiplin pegawai.

Kepala Bagian Tata Usaha bertugas pula dalam menyelenggarakan pembinaan jabatan fungsional serta menyelenggarakan fasilitas program, administrasi keuangan, umum dan kepegawaian. Selain itu Kepala Bagian Tata Usaha bertugas menyelenggarakan pengkajian bahan perumusan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ), Laporan Penyelengkaraan Pemerintah Daerah (LPPD) dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (IPPD) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Kepala Bagian Tata Usaha membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan dan Program serta Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Adapun uraian tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian meliputi penyusunan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta melaksanakan administrasi umum dan administrasi kepegawaian. Administrasi umum meliputi dalam hal protokol, hubungan masyarakat, penatausahaan selain layanan perizinan, perlengkapan, rumah tangga, perpustakaan dan dokumentasi. Sedangkan administrasi kepagawaian meliputi mutasi, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, penyusunan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), kesejahteraan pegawai, pensiun, pendidikan dan pelatihan, disiplin pegawai serta administrasi kepegawaian lainnya.

Subbagian Umum dan Kepegawaian diwajibkan memberikan fasilitas administrasi umum dan kepegawaian, melaksanakan pengolahan bahan

kelembagaan dan ketatalaksanaan, serta melaksanakan pengolahan dokumen kepegawaian dan arsip-arsip. Selain itu, Subbagian Umum dan Kepegawaian juga melaksanakan pengendalian administrasi perjalanan dinas pegawai serta melaksanakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian. Subbagian Keuangan dan Program merupakan salah satu subbagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah Bagian Tata Usaha. Uraian pekerjaan Subbagian Keuangan dan Program meliputi penyusunan program kerja Subbagian Keuangan dan Program, penyusunan laporan keuangan berkala, penyusunan pembayaran gaji dan tunjangan daerah, serta melaksanakan kegiatan penganggaran, pembukuan, verifikasi dan perbendaharaan, menyiapkan bahan pembinaan administrasi keuangan dan bahan pertanggung jawaban keuangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Uraian tugas Subbagian Keuangan dan Program yang selanjutnya adalah melaksanakan penyusunan program kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung serta melaksanakan penyusunan bahan perumusan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ), Laporan Penyelengkaraan Pemerintah Daerah (LPPD) dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (IPPD) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Seperti halnya dengan Subbagian Umum dan Kepegawaian, dalam hal ini Subbagian Keuangan dan Program juga diwajibkan untuk melaksanakan pelaporan dan evaluasi kegiatan yang dilaksanakan oleh Subbagian Keuangan dan Program. Subbagian Informasi

dan Pelayanan Pengaduan merupakan salah satu dari ketiga subbagian yang dibawahi oleh Bagian Tata Usaha.

Uraian pekerjaan Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan meliputi menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan program kerja Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan, melaksanakan kegiatan penyediaan informasi, melaksanakan penyusunan laporan pengaduan, melaksanakan fasilitas penanganan pengaduan menyelenggarakan survey indeks kepuasan masyarakat, serta melaksanakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Selain Subbagian struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terdapat empat bidang perizinan yang meliputi Bidang Perizinan I, Bidang Perizinan II, Bidang Perizinan III, Bidang Perizinan IV. Bagian-bagian perizinan tersebut membawahi Tim Teknis dalam menyelenggarakan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Adapun uraian tugas Bidang Perizinan meliputi melaksanakan penyusunan program kerja Bidang Perizinan serta menyelenggarakan koordinasi administrasi pelayanan perizinan dengan tim teknis. Selain itu Bidang Perizinan juga menyelenggarakan penerimaan permohonan, pemeriksaan berkas, penerimaan biaya, dan penyerahan naskah perizinan serta menyelenggarakan validasi berkas permohonan perizinan. Selanjutnya uraian tugas Bidang Perizinan yaitu menyelenggarakan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan, menyelenggarakan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan, serta menyelenggarakan penerbitan naskah perizinan.

Bidang Perizinan juga melaksanakan monitoring terhadap proses administrasi pelayanan perizinan, melaksanakan pengolahan sistem informasi perizinan atau *bandung one stop service* sesuai kewenangannya, serta menyelenggarakan telaahan staf sebagai pertimbangan pengambilan kebijakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu, Bidang Perizinan diwajibkan menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja, SKPD, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Pusat serta menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang dan menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Khusus untuk pelayanan perizinan penyelenggaran IMB diselenggarakan oleh Bidang Perizinan II yang dalam pelaksanaannya melakukan koordinasi kepada Tim Teknis. Tim Teknis merupakan pejabat SKPD yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya. Selain itu, Tim Teknis memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi diterima atau tidaknya suatu permohonan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang memiliki kewenangan teknis terkait dan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Secara keseluruhan uraian mengenai sistem organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB melalui *bandung one stop service* dalam melakukan pembagian organisai, sudah berjalan dengan baik sesuai dengan struktur organisasi yang tercantum dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sehingga dengan diberlakukannya pembagian organisasi

tersebut para aparatur dapat melayani masyarakat dengan baik guna terciptanya kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraanIMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.2.3 Sumberdaya Manusia BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB

Sumberdaya manusia merupakan kapasitas dan hasrat yang dimiliki oleh aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang handal sesuai dengan yang diharapkan dalam melayani masyarakat dapat dilakukan melalui pembinaan aparatur guna mencapai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Secara umum pembinaan aparatur yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung akan dihadapkan pada persoalan mengenai kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan, keadilan, serta kesopanan dan keramahan petugas.

Pembinaan aparatur yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan potensi yang dimiliki oleh sumberdaya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu pembinaan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah tepat agar sumberdaya manusia yang dimiliki dapat memberikan kontribusi dalam hal pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Bandung dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki untuk menjadi lebih profesional dalam melayani masyarakat diperlukan pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Daerah kepada setiap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Pendidikan dan pelatihan ini kemudian akan mengarah pada terciptanya sumberdaya aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang profesional. Adanya sumberdaya aparatur yang profesional dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan secara profesional oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.2.3.1 Kejelasan Petugas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB

Kejelasan petugas pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meliputi keberadaan aparatur saat menyelenggaraakan pelayanan serta pemberian kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mengenai keberadaan serta kepastian pelayanan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bahwa dalam hal keberadaan aparatur dalam melayani masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan para aparatur dengan selalu siap

ketika masyarakat membutuhkan pelayanan aparatur misalnya pada saat masyarakat mendatangi kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, maka tindakan para aparatur dalam hal ini langsung menyambut kedatangan masyarakat dengan menanyakan keperluan masyarakat datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu keberadaan aparatur juga ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan informasi mengenai SOP perizinan yang masyarakat ajukan secara transparan. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kepastian pelayanan dilakukan secara transparan mengenai prosedur, syarat, waktu serta biaya perizinan. Sehingga masyarakat merasa tidak dipersulit dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan IMB.

Hasil dari wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan IMB dilakukan dengan mengedepankan transparansi pelayanan terhadap setiap masyarakat. Transparansi pelayanan yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan IMB merasa dimudahkan dalam proses perizinan, karena mendapat informasi yang mudah dimengerti yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ditunjukkan dengan melakukan penyelesaian perizinan penyelenggaraan IMB sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal ketepatan penyelesaian pelayanan ditunjukkan dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga masyarakat merasa mendapat kepastian waktu mengenai penyelesaian perizinan penyelenggaraan IMB yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selalu berusaha untuk memberikan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan tersebut ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan melakukan pelayanan secara terukur sesuai dengan jenis pelayanannya, jangka waktu, serta biaya perizinan penyelenggaraan IMB. Sehingga tidak menimbulkan pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan masyarakat terhadap kejelasan petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa kejelasan yang telah diberikan aparatur dapat dirasakan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat, dikarenakan para aparatur selalu ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga

masyarakat merasakan kemudahan dalam mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa dalam memberikan kejelasan mengenai perizinan penyelenggaraan IMB kepada masyarakat para aparatur melakukannya dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab tersebut ditunjukkan dengan keberadaan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kejelasan mengenai pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB yang diberikan kepada masyarakat meliputi kemudahan, transparansi, kecepatan, ketepatan, kepastian. Sehingga pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB yang diberikan kepada masyarakat dapat dirasakan memuaskan serta diterima dengan baik oleh masyarakat.

4.2.4 Tujuan Keseluruhan BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB

Tujuan keseluruhan merupakan bentuk dari rangkaian pelayanan secara keseluruhan yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan dari pelayanan yang berkualitas merupakan hasil pencapaian dari strategi, sistem organisasi, dan sumberdaya manusia. Pelayanan yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, merupakan pelayanan yang memiliki orientasi kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan dari pelayanan yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan memberikan kepuasan terhadap masyarakat agar dapat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Hasil pengamatan serta wawancara dengan aparatur yang dilakukan oleh peneliti bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan tujuan keseluruhan dari pelayanan perizinan IMB dengan selalu berusaha untuk dapat memuaskan masyarakat serta menumbuhkan tanggung jawab para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sehingga menciptakan perbaikan yang berkesinambungan dalam segi pelayanan yang diharapkan. Memberikan kepuasan terhadap masyarakat dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan menerapkan prinsip pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut maka pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan sesuai prosedur serta yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari sebagian besar respon positif masyarakat yang ditunjukkan dengan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Tujuan keseluruhan dari pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap masyarakat agar menciptakan pencitraan yang baik dimata masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

bertujuan untuk menjalankan fungsi pemerintahan yang meliputi pemberdayaan, pembangunan, dan pelayanan publik. Adapun tujuan lainnya dari tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu membantu pemerintah pusat dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional pada berbagai bidang.

Pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat mencapai tujuan keseluruhan apabila dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat, tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan, serta melakukan perbaikan yang sifatnya berkesinambungan yang meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh aparatur dari masyarakat.

4.2.4.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Penyelenggaraan IMB

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat terukur dari hal-hal yang ada dalam sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur. Ukuran keberhasilan dari pelayanan yang diselenggarakan yaitu kepuasan akan pelaksanaan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan serta kemampuan dari para aparatur.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang mengajukan perizinan penyelenggaraan IMB sudah berjalan

dengan baik, tidak berbelit-belit serta prosedur yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dimaksudkan untuk dijadikan acuan bagi aparatur maupun masyarakat dalam proses pembuatan perizinan penyelenggaraan IMB.

Mengukur kepuasan pelayanan yang selanjutrnya, yaitu dalam hal persyaratan. Persyaratan yang diberikan oleh aparatur hendaknya tidak terlalu rumit agar masyarakat dapat memahami persyaratan apa saja yang harus disiapkan dalam mengajukan perizinan. Persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan perizinan. Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memudahkan masyarakat dilakukan dengan menetapkan persyaratan yang tidak terlalu rumit kepada masyarakat, namun sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga masyarakat yang akan mengajukan perizinan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang harus disediakan dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan IMB.

Waktu merupakan bentuk penyelesaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Upaya yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan cara menentukan kepastian waktu dalam proses pelayanan. Kepastian waktu merupakan upaya yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelesaikan suatu perizinan, sehingga masyarakat merasa yakin dengan kepastian waktu yang

diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan IMB.

Ketentuan waktu yang cepat merupakan harapan setiap masyarakat dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan IMB. Adapun upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung untuk memenuhi tuntutan masyarakat sudah mulai terjawab dengan adanya sistem informasi *bandung one stop service* yang menjadi pendukung kinerja para aparatur dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan IMB. Sehingga dengan ini dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat yang mengajukan perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dapat terlihat dari respon masyarakat yang merasa puas dengan diterapkannya *bandung one stop service* yang sangat membantu masyarakat dalam mengajukan perizinan, dikarenakan dapat dilakukan secara *online*.

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, dapat dilihat dari kemampuan aparatur. Kemampuan yang dimiliki oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, misalnya dalam hal mengoprasikan komputer. Komputer merupakan sarana yang digunakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Para aparatur yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah mampu

mengoprasikan komputer dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari cara aparatur dalam mengolah data perizinan penyelenggaraan IMB dilakukan dengan menggunakan media komputer, sehingga proses pelayanan dapat terselesaikan tepat pada waktunya dikarenakan data-data yang diberikan pemohon perizinan dapat langsung diolah melalui media komputer oleh petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Adapun perangkat komputer yang digunakan dalam melayani masyarakat melalui *bandung one stop service*meliputi:

Tabel 4.4

Peralatan dan Perlengkapan

No	Peralatan/Perlengkapan	Spesifikasi	Jumlah
1.	Komputer PC	Prosesor Quadcore atau setara, Memori 4GB, Pembakar CD	5
2.	Komputer Notebook	Prosesor Core i3	2
3.	Koneksi Internet	>512 Kbps	
4.	Peralatan Jaringan Lokal	Switch, kabel UTP	

Sumber: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung 2015

Berdasarkan data peralatan dan perlengkapan diatas, bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kinerja para aparatur dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan kriteria pada bidangnya masing-masing, dikarenakan dalam perekrutan pegawai dilakukan berdasarkan standarisasi dan kriteria pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan

sehingga kemampuan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat pula dilihat berdasarkan sikap atau prilaku yang ditunjukkan oleh para aparatur dalam melayani masyarakat. Upaya para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kepuasan masyarakat haruslah mempunyai sikap yang baik serta sesuai dengan yang diharapkan dalam melayani masyarakat. Sikap yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat sejauh ini sudah cukup baik terlihat dari cara melayani dengan tidak membeda-bedakan serta adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga menimbulkan respon yang positif dari masyarkat, dikarenakan masyarakat merasa aman dan nyaman ketika mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan IMB di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dan berpedoman pada prosedur dan ketentuan yang berlaku. Sehingga masyarakat merasa puas atas apa yang telah diberikan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kota Bandung selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Bahan evaluasi tersebut berasal dari respon atau pengaduan-pengaduan yang diberikan masyarakat mengenai pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan masyarakat melalui sarana kotak kritik dan saran yang terdapat di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun melalui Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan atau dapat pula melalui konten jajak pendapat yang terdapat pada *bandung one stop service*. Sehingga Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat mengevaluasi masukan-masukan serta keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan aparatur guna meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat diukur melalui prosedur yang diterapkan tidak berbelit-belit serta sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan yang ditetapkan kepada pemohon perizinan penyelenggaraan IMB tidak terlalu rumit sehingga masyarakat dapat memahami persyaratan apa saja yang harus disiapkan dalam mengajukan perizinan. Bagi masyarakat yang merasa tidak puas dapat menyampaikan kritik atau saran tentang pelayanan yang diberikan melalui fasilitas yang sudah disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan

Terpadu Kota Bandung dapat diukur pula melalui kepastian waktu yang ditetapkan dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin dengan kepastian waktu yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan IMB.

Kemampuan aparatur dapat pula dijadikan acuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melakukan perekrutan pegawai dilakukan berdasarkan standarisasi dan kriteria pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga kemampuan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat pula dilihat berdasarkan sikap atau prilaku yang ditunjukkan oleh para aparatur dalam melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan serta adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.