

# Effectiveness of Integrated Licensing Service Information System Services (SIPPAU) in Application for Building Permits (IMB): Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPAU) Dalam Pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

*Sofi Komalasari Kariadi*  
*Ahmad Riyadh UB*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to analyze and describe the effectiveness of the Integrated Licensing Service Information System (SIPPAU) in applying for a Building Permit (IMB) at DPMPTSP Sidoarjo Regency. The method in this study uses qualitative research methods with descriptive methods. The collection technique uses interview, observation, and documentation techniques. The data analysis technique used by Miles and Huberman consists of four components of analysis, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study show the conclusion that the Integrated Licensing Service Information System (SIPPAU) in applying for a Building Permit (IMB) at DPMPTSP Sidoarjo Regency in terms of service efficiency in completion time needs to be evaluated while the responsiveness of officers, facilities and infrastructure, the spirit of cooperation and loyalty of the working group, and the relationship between the leader and subordinates is appropriate.

## Pendahuluan

Saat ini perkembangan dari berbagai sektor di Indonesia berjalan dengan pesat, salah satunya pada sektor pemanfaatan tanah dan pembangunan gedung/ rumah. Perkembangan teknologi serta sumber daya manusia membuat kegiatan pemanfaatan tanah dan pengembangan gedung/rumah oleh masyarakat membutuhkan proses yang efisien. Sehingga Pemerintah dituntut untuk memberikan proses yang efisien dan efektif di setiap kegiatan pelayanan perizinannya. Dalam pembuatan gedung/ rumah pemilik harus memperhatikan izin yang harus didapatkan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

Namun, rumitnya sinkronisasi perizinan dan regulasi menjadi parameter kemajuan birokrasi. Birokrasi yang efektif berbanding lurus dengan daya tarik investor untuk menanamkan modalnya. Menurut laporan Doing Business 2019 Bank Dunia, Indonesia menempati urutan ke-73 dari 190 negara yang disurvei. Peringkat ini turun satu peringkat dari peringkat 72 pada 2018 . Meski begitu, Indonesia masih tertinggal dari banyak negara Asia Tenggara. Berikut tabel dari "Ease of Doing Business" Bank Dunia (2019), sebagai berikut:

*Ease of Doing Business*, 2019 didasarkan pada 10 indikator, salah satunya izin terkait konstruksi. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, memodifikasi, dan merenovasi bangunan. Tujuan dari adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu menciptakan tata letak bangunan yang teratur,

---

nyaman serta sesuai dengan peruntukan tanah. Dengan demikian sebuah bangunan diharapkan menciptakan keserasian serta keseimbangan antara lingkungan dan bangunan. Dijelaskan bahwa dalam perizinan mendirikan bangunan pada tahun 2019 Indonesia menduduki peringkat 112, dimana posisinya berada peringkat 108 pada tahun 2018.

Berdasarkan survei kemudahan berusaha yang dilakukan oleh *World Bank*, di Jakarta dan Surabaya pada tahun 2019, ada 17 prosedur perizinan terkait konstruksi yang harus dilalui, dan waktu pengerjaannya 191 hari. Namun, pendekatan ini mungkin memakan waktu lebih lama karena berbagai alasan, seperti kurangnya staf di lembaga yang menangani peraturan yang bertentangan. Dibandingkan dengan negara tetangga, pengurusan izin mendirikan bangunan di Indonesia jauh tertinggal.

Permasalahan yang terjadi di Indonesia adalah proses Izin Mendirikan Bangunan belum tergolong ramah investasi. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia membuat *Online Single Submission System* (OSS) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk mempermudah proses perizinan dengan satu pintu yang dapat mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan dalam kegiatan usahanya sehingga dapat menarik investasi dengan mudah, namun dalam pelaksanaannya tidak cukup dengan adanya *Online Single Submission* (OSS) sebagai salah satu terobosan baru untuk mempermudah proses perizinan .

Dalam prosesnya pelaku usaha dalam melakukan pemenuhan legalitas dalam berusaha memerlukan izin lanjutan untuk mendapatkan izin yang efektif diantaranya adalah izin lokasi, lingkungan dan pemenuhan komitmen Izin Mendirikan Bangunan yang diperuntukan khusus usaha yang akan dijalani oleh pelaku usaha. Hal tersebut dilakukan untuk merubah status izin lanjutan yang dimiliki oleh pelaku usaha berstatus efektif. Izin lanjutan tersebut dapat dilakukan di Daerah sesuai tempat usaha berlangsung melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) yang berada di Dinas Kabupaten/Kota masing-masing daerah di Indonesia . Di Indonesia Dinas yang terkait untuk melakukan proses perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Salah satu daerah yang menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) adalah Kabupaten Sidoarjo.

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang dilaksanakan di Kabupaten Sidoarjo diperkuat dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) di Kabupaten Sidoarjo [4]. Dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo sebagai tempat rujukan para pelaku usaha untuk melakukan Pemenuhan Komitmen Izin Mendirikan Bangunan (IMB), melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Persyaratan serta lampiran apa saja yang harus dipenuhi dan dilampirkan dalam pendaftaran untuk melakukan Pemenuhan Komitmen Perolehan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Usaha dapat di akses di . Berikut daftar jumlah pendaftaran pemenuhan komitmen Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo :

Dalam prosesnya pemenuhan komitmen Izin Mendirikan Bangunan mengalami beberapa kendala dalam hal administrasi serta dilapangan yang mengakibatkan proses waktu yang cukup lama, dapat dilihat pada gambar dibawah ini hasil dari proses pemberian izin mendirikan bangunan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam kurun waktu 2018 hingga 2020 belum sepenuhnya memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

Semua pelaku usaha melakukan pemenuhan komitmen Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Usaha. Namun, penelitian ini khusus pada pelaku usaha Persekutuan Komanditer (CV) karena dapat dilihat

berdasarkan gambar dibawah ini bahwa pelaku usaha yang sering kita jumpai adalah Perseo Terbatas (PT), Persekutuan Komanditer (CV) dan Perseorangan. Dari total pelaku usaha yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dengan pelaku usaha yang sudah melakukan pemenuhan komitmen izin mendirikan bangunan tidak berjalan seimbang dengan hasil yang diperoleh terlebih pelaku usaha Persekutuan Komanditer (CV) yang hanya 6% dari 94% total pelaku usaha Persekutuan Komanditer (CV) yang berada di Kabupaten Sidoarjo yang sudah melakukan pemenuhan komitmen izin mendirikan bangunan.

Dapat dilihat dari diagram diatas bahwa dari besarnya jumlah pelaku usaha CV yang berada di Kabupaten Sidoarjo tidak seimbang dengan jumlah pelaku usaha yang telah melakukan pemenuhan komitmen. Hal seperti ini dapat diakibatkan karena kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap pemenuhan komitmen perolehan izin mendirikan bangunan, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah yang berwenang, dan juga ketepatan serta kesediaan penyedia layanan. Serta sejauh mana syarat administrasi yang dilakukan dengan ketepatan waktu yang sudah terjadi di lapangan. Apakah syarat yang harus dipenuhi menjadi faktor penghambat bagi para pelaku usaha untuk melakukan pemenuhan komitmennya atau karena banyaknya hirarki serta syarat yang tidak mudah yang mengakibatkan pelaku usaha terutama Persekutuan terbatas (CV) enggan untuk melakukan pemenuhan komitmen izin mendirikan bangunan untuk mengefektifkan izin usahanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diharapkan dapat menganalisis dan mengkaji efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) yang dilakukan oleh pelaku usaha CV (Persekutuan Komanditer) di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, penulis membuat judul dalam penelitian dengan judul "EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DALAM PENGAJUAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)".

## Metode

Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan subjek penelitian yaitu Kasi Pelayanan dan Pengaduan, Operator SIPPADU, CV (Persekutuan Komanditer). Teknik analisis data menggunakan dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat komponen analisis, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Efektivitas yang dikemukakan oleh Huseini dan Lubis (1987:55) dalam pendekatan proses dengan beberapa kategori indikator yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, serta hubungan antara pimpinan dengan bawahan dibawah ini :

Efisiensi dibutuhkan dalam pelayanan pengajuan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diperuntukan sebagai tempat usaha melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) karena ketepatan waktu dan kejelasan dalam biaya serta proses yang jelas dalam pemberian pelayanan. Pemberian pelayanan yang ditujukan untuk pengajuan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam penyampaian informasi yang disampaikan menjadi satu halaman di dalam web sistem Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU).

Dalam prosesnya pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan melalui Sistem

---

Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) memiliki standar operasional prosedur (SOP) yaitu dengan penyelesaian paling lama 30 hari ketika berkas dinyatakan lengkap dan benar. Namun disisi lain, khususnya dalam waktu penyelesaian proses pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU), masih terdapat penyelesaian pengajuan yang melebihi batas waktu penyelesaian.

Proses pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) langkah awal yang harus dilakukan adalah mendaftar akun untuk masuk kedalam Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU), setelah itu memenuhi syarat yang sudah tertera di dalam sistem. Salah satu syarat yang harus dilengkapi adalah melakukan proses gambar bangunan, setelah proses gambar bangunan selesai pihak pemohon harus membawa ke kantor pelayanan untuk melakukan verifikasi gambar bangunan. Setelah itu pemohon melakukan proses input dan upload berkas pada sistem dan mendapatkan tanda terima berkas yang terdapat langsung pada sistem Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU).

Pemohon melakukan sinkronisasi melalui *Online Single Submission* (OSS) setelah SK pengajuan melalui SIPPADU terbit. Sinkronisasi dilakukan sebagai bentuk pemenuhan komitmen untuk menerbitkan izin usaha yang efektif. Hasil dari pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diperuntukan untuk tempat usaha diupload ulang melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai bentuk untuk sinkronisasi data.

Daya tanggap dari petugas dalam menyikapi tanggapan mengenai perihal apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat yang dilayani menjadi sebuah tolak ukur bagi instansi Pemerintahan, apakah kegiatan dari pelayanan yang telah diberikan pada masyarakat baik atau tidak. Petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan tentu sangatlah di diperlukan oleh sebagian masyarakat supaya keluhan dan kebutuhan masyarakat luas bisa terpenuhi. Keahlian dan keterampilan petugas dalam memeberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat luas pun sangat diperlukan sebagai penunjang keberhasilan sebuah pelayanan.

Petugas yang bekerja di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan daya tanggap yang sigap terhadap semua keluhan dan permasalahan yang timbul. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan kepada setiap petugas dilakukan sebagai upaya dalam memperkuat dan menambah keterampilan dan keahlian setiap petugas di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Sarana dan prasarana adalah unsur-unsur fasilitas fisik, termasuk ruang kantor, peralatan atau fasilitas serta sistem aplikasi yang dimiliki oleh suatu organisasi, dan karyawan. Secara umum sarana dan prasarana merupakan sarana penunjang keberhasilan dari jalannya pelayanan publik. Karena jika kedua hal tersebut tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan.

Upaya dalam meningkatkan sarana dan prasarana dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jalan Pahlawan Nomor 141 Sidoarjo dimana pada 04 Februari 2019 seluruh kegiatan pelayanan pengajuan perijinan dialihkan ke Mall Pelayanan Publik yang beralamat di Jalan Lingkar Timur No. 888 Sidoarjo. Sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang diberikan untuk pelayanan publik kepada masyarakat saat melakukan pengurusan izin sudah memadai.

Dalam pemenuhan sarana dan prasarana tidak hanya perlengkapan serta alat yang lengkap yang disediakan untuk penunjang bagi petugas, fasilitas serta penunjang untuk pemohon dengan adanya sistem SIPPADU yang disertai penunjang fasilitas yang lengkap. Mulai dari tempat parkir luas yang lapang, ruang tunggu yang nyaman disertai pendingin ruangan untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon dalam menunggu giliran dan juga toilet yang bersih. Hal ini membuat masyarakat nyaman saat melakukan pengajuan perizinan.

Semangat kerjasama merupakan kemauan atau semangat kerja setiap kelompok orang-orang untuk menyumbangkan tenaga atau pikiran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama, harus diterapkan oleh setiap pemberi pelayanan. Kolaborasi dan loyalitas kepada tim juga merupakan faktor yang perlu diperhitungkan saat mengukur kinerja. Semakin baik kerjasama dan semakin tinggi loyalitas pegawai maka semakin efektif pelayanan yang diberikan.

Koordinasi ketika ada keluhan serta masalah yang timbul ketika memberikan pelayanan selalun dilakukan antar petugas dan juga pimpinan untuk menyelesaikan keluhan dan permasalahan secara cepat. Kolaborasi dan saling koordinasi serta saling melengkapi antara petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sidoarjo, hal tersebut tetap harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

1. **Efisiensi Pelayanan**
2. **Daya Tanggap Petugas**
3. **Sarana dan Prasarana**
4. **Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja**
5. **Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan**

Hubungan antara pemimpin dan bawahan adalah sikap, komunikasi dan keselarasan dalam hubungan kerja yang baik dalam organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif, hubungan antara bawahan dan bawahan juga memiliki pengaruh yang besar. Semakin kuat hubungan antara bawahan dan bawahan maka akan semakin efektif pula kegiatan dalam organisasi. Jika hubungan atasan-bawahan yang muncul berkualitas tinggi, maka atasan akan sering membicarakan masalah pribadi dan pekerjaan dengan bawahan, dan atasan akan tertarik dengan kesulitan kerja yang dihadapi bawahan. Hal ini menunjukkan bahwa ada keterikatan pribadi dan sosial antara atasan dan bawahan. Keterikatan pribadi dan sosial ini akan mencegah bawahan merasa terisolasi di perusahaan dan selanjutnya meningkatkan komitmen karyawan. Di sisi lain, kualitas hubungan bawahan rendah, dan semua ini tidak terjadi. Oleh karena itu, kualitas hubungan antara atasan dan bawahan diyakini dapat mempengaruhi komitmen eksekutif terhadap perusahaan.

Hubungan yang terjalin antara pimpinan dengan bawahan disetiap bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo terjalin dengan baik. Sikap saling menghargai serta mengayomi antara pimpinan dan bawahan tetap terjalin. Pelatihan yang dilakukan diluar kantor merupakan salah satu upaya mempererat hubungan antara pimpinan dan bawahan. Kegiatan tersebut untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan publik, yang dapat mempererat tali persaudaraan antar petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sidoarjo.

## Kesimpulan

Dalam Indikator e fisiensi pelayanan . Terkait kepastian waktu dan biaya sudah terdapat pada sistem SIPPADU, yakni kepastian waktu dan biaya terdapat pada branda sistem SIPPADU. Namun, dalam waktu penyelesaian masih ada keterlambatan penyelesaian yang dilakukan melebihi SOP yaitu 30 hari penyelesaian. Sedangkan kepastian dalam proses belum sesuai yakni, masih adanya dua sistem untuk sinkronisasi pada sistem OSS setelah SK IMB dari SIPPADU terbit. Indikator d aya tanggap petugas. Dalam k eahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah memenuhi. Dan dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan setiap petugas melakukan pelatihan hal tersebut sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan yang tanggap serta keberhasilan dari sebuah pelayanan. Indikator sarana dan prasarana. Fasilitas fisik dalam menunjang pemberi dan penerima pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah memenuhi. Fasilitas berupa sistem penunjang yang baik untuk mempermudah pelayanan juga sudah terpenuhi. Salah satunya adalah sistem SIPPADU untuk memberikan izin yang sesuai dan cepat dengan memangkas beberapa prosedur yang dikemas dalam satu sistem . Indikator dalam semangat kerjasama dan loyalitas kelompok

kerja. Kolaborasi dan loyalitas antara petugas di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah terjalin dengan baik. Koordinasi yang dilakukan ketika menghadapi keluhan dan permasalahan di selesaikan dengan saling koordinasi. Sehingga penanganan keluhan dapat terselesaikan dengan cepat. Dan terakhir Indikator hubungan antara pimpinan dan bawahan. Keterkaitan pribadi dan sosial antara atasan dan bawahan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terjalin dengan baik. Adanya keterkaitan yang berhubungan dengan sikap dan komunikasi yang selaras dalam hubungan kerja menimbulkan pelayanan yang efektif. Sikap saling menghargai serta mengayomi antara pimpinan dan bawahan terlihat ketika menyelesaikan persoalan ketika pelayanan berlangsung. Kegiatan pelatihan di luar kantor juga sebagai upaya mempererat tali persaudaraan antara bawahan dan pimpinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

## References

1. W. B. Publication, *Doing Business 2019*, Washington: World Bank Production, 2019.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. [Online]. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>. [Diakses 3 Februari 2021].
3. J. P. Institute, "Jakarta Property Institute," *Bermula Dari Perizinan*, 2 Januari 2020. [Online]. Available: <https://jpi.or.id/bermula-dari-perizinan/>. [Diakses 2 Maret 2021].
4. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission). [Online]. <http://www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id/web/wp-content/uploads/2015/06/Perbub-No.-62-tahun-2018-tentang-OSS.pdf>. [Diakses 3 Februari 2021].
5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. [Online]. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/86111/perbup-kab-sidoarjo-no-8-tahun-2017> [Diakses 3 Februari 2021].
6. Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta, 2016.
7. Emzir, *Analisis Data*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
8. HR, R, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
9. Lubis, M.H, *Teori Organisasi*, Bandung: Ghalia Indonesia, 1987.
10. J. d. Araytu, "Efektivitas Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Barito Timur," *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 124-135, 2020.