

PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDUNG

Prayoga Hanggara¹ Emi Rachmawati²

¹)Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Langlangbuana
e.rachmawati26@gmail.com.

ABSTRAK

Kota Bandung dengan jumlah penduduk yang tinggi berarti menjadi pasar yang potensial bagi para pelaku usaha. Pertokoan, mall juga terus dibangun untuk menunjang Kota Bandung sebagai kota jasa dan wisata. Namun dalam kenyataannya masih banyaknya angka pemohon Izin Mendirikan Bangunan yang ditidak selesai dalam proses pemohonannya dalam hal ini Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sebagai penyedia jasa. Tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Teori yang digunakan sebagai landasan analisis dalam penelitian ini yaitu teori Kualitas Pelayanan yang disampaikan Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Berlandaskan pada pendekatan teori tersebut, peneliti merumuskan proposisi “Pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung berkualitas tinggi melalui pendekatan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *emphaty*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, sumber data diperoleh melalui dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung terdapat beberapa hambatan. Antara lain : SDM tidak siap inovasi, belum optimalnya sosialisasi dari DPMPTSP, kurang sadarnya masyarakat izin mendirikan bangunan. Upaya - upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung antara lain : edukasi dan sosialisasi dari DPMPTSP perlu ditingkatkan.

1. PENDAHULUAN

Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat seperti pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena perizinan merupakan instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggara kegiatan yang mereka

lakukan. Perizinan juga bisa digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung oleh karena itu, penyelenggara perizinan wajib memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan bagi pelaku perizinan.

Pertumbuhan penduduk serta urbanisasi di Kota Bandung cukup tinggi. Dengan segala fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan menarik orang untuk

tinggal di Kota Bandung. Hal ini membuat meningkatnya jumlah tempat tinggal yang akan dibangun. Dengan banyaknya jumlah penduduk membuat perekonomian menggeliat disertai dengan meningkatnya jumlah bangunan yang diperlukan untuk menunjang pembangunan.

Jumlah bangunan rumah tinggal, perumahan pun meningkat dari tahun ke tahun. Dengan jumlah penduduk yang tinggi berarti Kota Bandung menjadi pasar yang potensial bagi para pelaku usaha. Pertokoan, mall juga terus dibangun untuk menunjang Kota Bandung sebagai kota jasa dan wisata. Pesatnya pembangunan gedung di Kota Bandung dengan lahan yang terbatas harus tetap dikendalikan salah satunya dengan IMB.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta. Merupakan peraturan yang mengatur tata cara mendapatkan izin mendirikan bangunan sampai dengan pengawasan. Peraturan daerah tersebut, serta merta membuat pemerintah daerah dituntut untuk berbenah untuk mengimplementasikan isi kebijakan tersebut agar tujuan kebijakan tercapai. Setidaknya mengurangi dampak negatif dari pembangunan gedung dengan keterbatasan lahan yang ada yang rentan

memicu konflik kepentingan antar swasta maupun antara kepentingan negara dengan kepentingan swasta. Adapun tujuan dari Peraturan Daerah Kota Bandung tersebut seperti tercantum dalam konsideran menyebutkan bahwa: “Setiap pendirian bangunan wajib disertai dengan izin mendirikan bangunan terlebih dahulu guna melindungi kepentingan umum, memelihara lingkungan hidup serta sebagai sarana perlindungan, pengendalian, penyederhanaan dan penjaminan kepastian hukum. Izin mendirikan bangunan merupakan jenis izin yang bersifat wajib bagi seluruh elemen masyarakat dan badan yang ingin mendirikan bangunan dengan berbagai peruntukannya (mencakup kegiatan sosial budaya, ekonomi/komersial, atau keagamaan) maupun berbagai bentuknya (mencakup gedung atau bukan gedung, seperti menara, papan reklame, dll).”

Untuk menunjang hal pemberian izin mendirikan bangunan pemerintah Kota Bandung menetapkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu. Hal tersebut dilakukan dalam rangka mengefektifkan proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau perlu dilaksanakan suatu pelayanan yang menyatukan proses

pengelolaan pelayanan, baik yang bersifat pelayanan perizinan maupun nonperizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu. .

Namun berdasarkan hasil pengamatan awal di Lapangan, menunjukkan bahwa permohonan Izin Mendirikan Bangunan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan Indikasi-indikasi sebagai berikut :

- 1) Terbatasnya petugas layanan yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang mengajukan proses permohonan izin mendirikan bangunan. Dilihat dari jumlah petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung ini berjumlah 8 orang dan setiap harinya dapat melayani 100 lebih pemohon yang mengurus perizinan. Masih banyaknya masyarakat yang ditolak dalam prosedur pelayanan, terutama dalam proses pengajuan permohonan izin mendirikan bangunan melalui Jaringan *online*.
- 2) Standar pelayanan yang permohannya melalui jaringan online dianggap berbelit belit bagi dari proseder maupun persyaratannya para pemohon izin karena harus mengakses dan mendaftar secara online sebelumnya.

Tidak sedikit yang datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meminta petugas pelayanan.

- 3) Tidak adanya kepastian waktu kapan permohonan izin mendirikan bangunan pemohon di terbitkan, sebagian besar perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk izin mendirikan bangunan, tergantung pada rekomendasi teknis dari Pelaksana Teknis. Proses koordinasi dalam pemberian rekomendasi teknis ini masih menjadi kendala dalam pelayanan perizinan terutama ketepatan waktu.
- 4) Kurangnya kepedulian sebagian petugas pelayanan terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan tidak memenuhi syarat administratif sehingga persyaratan yang diajukan banyak di tolak.
- 5) Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan dalam menyelesaikan permohonan izin mendirikan bangunan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sangat tergantung

pada rekomendasi teknis dari Perangkat Daerah lain.

Melihat berbagai permasalahan di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua pihak yaitu peningkatan kualitas pelayanan dengan memerhatikan dimensi-dimensi pelayanan yakni : (1) *tangibles* atau bukti fisik konkret, (2) *reliability* atau kepercayaan, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (3) *responsiveness* atau daya tanggap, (4) *assurance* atau jaminan, meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopandari aparat serta bebas dari bahaya, keraguan juga resiko (5) *emphaty* atau empati, kemampuan aparat dalam melakukan komunikasi dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Sebagai teori pendukung dalam penelitian ini adalah penelitian terdahulu yang cukup relevan untuk dijadikan referensi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Haidar Mustaghfiri (2017) “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis

mengenai kualitas pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif. Menggunakan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang teori yang digunakan oleh peneliti terdahulu dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1985, sedangkan peneliti menggunakan teori dari Kualitas Pelayanan dari Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135). Lokus penelitian peneliti terdahulu di DPMPTSP Kota Surakarta sedangkan peneliti sekarang di DPMPTSP Kota Bandung. Persamaan fokus penelitian baik dari peneliti terdahulu maupun peneliti sekarang Meneliti mengenai Pelayanan Izin mendirikan bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan Publik.

Lonsdale dalam Mulyadi (2016 :189) Pelayanan publik adalah “segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat”. Pelayanan publik

sangat ditentukan dari kinerja para pelayan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses kegiatan atau usaha yang dilakukan perorangan, instansi pemerintahan maupun swasta untuk mencapai tujuan tertentu yaitu untuk mencapai kesejahteraan sosial atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

2.2 Pengertian Kualitas

Menurut Prawirosentono (2007:5), pengertian kualitas suatu produk adalah “Keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuainilai uang yang telah dikeluarkan”. Tjiptono dan Sunyoto (2012:236) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan dalam suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi swasta. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Menurut Tjiptono (2008:70),” kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan oleh perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan”. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian

pelayanan public tersebut. Kasmir dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini peneliti mengacu pada teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Alasan peneliti menggunakan teori ini yaitu karena teori ini dianggap relevan dengan permasalahan yang diteliti dan teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi ini dijelaskan dengan permasalahan yaitu :

2.4 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Menurut Siahaan (2008:63), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan fungsi sesuai yang telah disetujui oleh pemerintah daerah. Menurut Susana (2009:6), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk

membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulisan menggunakan metode deskriptif karena metode ini dapat memaparkan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian, baik dari hasil observasi maupun laporan – laporan sebagai bahan analisis yang dilakukan. Selain itu jenis penelitian deskriptif juga dapat menginterpretasikan keadaan data yang nyata. Menurut Creswell (2014 : 4) penelitian kualitatif merupakan metode – metode mengeksplorasi dan memahami makna oleh individu atau sekelompok orang yang dianggap dari masalah sosial kemanusiaan. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif ini peneliti mendapat sumber data tentang Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dari narasumber yang dipercaya dan dapat digali informasinya secara mendalam. Selain itu dengan memakai pendekatan ini peneliti dapat terus merespon serta dapat terus

memberikan interpretasi terhadap gejala yang terjadi berkaitan dengan penelitian ini.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu : Sumber Data Primer (Primary Data) dan Sumber Data Sekunder (Secondary Data). Sedangkan Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menemukan informan awal yakni Kepala Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan bidang A1 di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung mengawali aktivitas pengumpulan data. Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:93) berpendapat : “Teknik analisis Miles and Huberman ini, analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/ verification.”. Menurut Moleong (2011:326) terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data, yaitu : Derajat Kepercayaan Data (Uji Kredibilitas), Keteralihan (Transferability),

Kebergantungan (Dependability) dan Kepastian (Confirmability).

4. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml Parasuraman dan Berry sebagai pendekatan, pada akhirnya peneliti menemukan sebuah makna dan temuan bahwa teori yang dikemukakan Zeithaml Parasuraman dan Bery dirasa semakin mendekati kata sempurna jika ditambahkan satu dimensi sebagai penguat pada kelima dimensi lainnya untuk dapat menghasilkan pengukuran kualitas pelayanan yang sempurna. Temuan peneliti yaitu adanya dimensi komunikasi. Komunikasi dapat diartikan segala kegiatan yang dilakukan dengan kedua belah pihak yang didalamnya terdapat pesan, gagasan yang disampaikan sehingga kedua belah pihak saling memengaruhi dan menuju kesepakatan sehingga meminimalisir adanya kesalah pahaman antara kedua belah pihak.

Alasan mengapa peneliti memutuskan untuk menambahkan komunikasi sebagai dimensi kualitas pelayanan adalah karena didalam wawancara peneliti dengan kepala bidang A1 perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yaitu faktor

koordinasi dengan perangkat daerah teknis khususnya dalam komunikasi masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Diharapkan dimensi komunikasi ini dapat menjadi penguat atau penjaga kualitas dari suatu pelayanan khususnya antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dengan Tenaga teknis lapangan perangkat daerah yang telah menerapkan kelima dimensi terdahulu. Dengan adanya lima dimensi pertama yaitu tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy, suatu kualitas pelayanan dapat terukur dengan baik. Akan tetapi, dengan adanya penambahan dimensi komunikasi, suatu kualitas pelayanan akan semakin sempurna. Dimensi ini bertugas untuk memastikan adanya ketepatan waktu permohonan izin mendirikan bangunan dan tidak adanya kesalah pahaman dalam melakukan pelayanan,. Dengan adanya dimensi komunikasi maka akan senantiasa menjaga dan meninggikan kualitasnya dan akan menghasilkan pelayanan yang semakin mendekati harapan dari masyarakat yang akan berujung pada kepuasan masyarakat serta tercapainya visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai penyedia jasa layanan perizinan terpadu khususnya izin

mendirikan bangunan yang dapat diandalkan oleh masyarakat.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengemukakan simpulan sebagai berikut : Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung dengan pendekatan teori kualitas pelayanan dengan dimensi Tangible (Bukti Fisik), Realibility (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan belum optimal. Untuk menunjang factor penghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, berdasarkan hasil penelitian dilakukan berbagai upaya berupa:: Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan dan pendidikan, Meningkatkan informasi, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara luas mengenai pentingnya permohonan izin mendirikan bangunan, meningkatkan koordinasi dengan perangkat daerah teknis lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative and*

- Mixed Methods Approaches: Fourth edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.*
- Danang Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Moleong, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosda
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong.Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi, 2007, *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu. Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan.Mariot. 2008. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.Edisi Pertama*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:BumiAksara
- Susana, Gatut. 2009. *Mudah Mengurus IMB di 55 Kota dan Kabupaten di Indonesia*. Raih Asa Sukses: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- A. Dokumen dan Sumber Lain**
- Provisnsi Jawa Barat, 2011 Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Penyelenggaraan, Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta*.
- _____, 2018 Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Terpadu*
- _____, 2016. Peraturan Walikota Bandung Nomor 1396 Tahun 2016 Tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*
- Haidar Mustaghfiri (2017) “*Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta*”