

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

SELLA AMELIA

NPM 1703100079

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Administrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : SELLA AMELIA

NPM : 1703100079

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari,tanggal : Selasa, 10 Juni 2021

Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLI, SH., MM

(.....)

PENGUJI II : JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos.,M.Si

(.....)

PENGUJI III : DEDI AMRIZAL, S.Sos.,M.Si

(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Drs. ZULFAHMI M.LKOM

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **SELLA AMELIA**
NPM : 1703100079
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

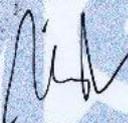
Medan, 22 Juni 2021

PEMBIMBING


DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI


NALIL KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



UMSU
Unggul | Terpercaya

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini Saya, Sella Amelia NPM 1703100079 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian dan ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 22 Juni 2021

Yang Menyatakan



Sella Amelia

NPM. 1703100079

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Sella Amelia

1703100079

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari enam key informan diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan di Kota Medan sudah efektif namun belum berjalan dengan baik yang didasarkan pada kategorisasi seperti adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan sudah tercapai dan terlaksana dengan baik, dalam artian semua prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat dan semua biaya dijelaskan secara detail. Partisipasi dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) sudah terlaksana dengan baik meskipun jumlah masyarakat yang mengurus mengalami fase naik turun karena kondisi covid-19. Kemudian responsiveness pegawai dalam melakukan kegiatan pelayanan izin mendirikan bangunan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat. Selanjutnya untuk assurance pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melakukan tugasnya sesuai dengan tugas fungsi dan pokok (TUPOKSI) masing-masing dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Adapun hambatan dalam melakukan pelayanan disebabkan oleh pelayanan izin mendirikan bangunan ini masih dilakukan secara manual, banyak berkas yang harus dilengkapi dan melibatkan dua dinas terkait sehingga berdampak pada waktu pengurusan yang cukup lama.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan IMB

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu **Ayahanda Wagimin** dan **Ibunda Sarni** yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moril maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis untuk maju mencapai

cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa restu dan tetesan keringat mu wahai orang tua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu amin...

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Drs Zulfahmi, M.I kom** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu **Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd** selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Dedi Amrizal, S.Sos.,M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

7. Dosen seluruh staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
9. Para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
10. Kepada kakak dan adik kandung penulis **Ayu Lestrai** dan **Adistia Prayoga** yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi.
11. Teman-teman terdekat penulis yang selalu menghibur penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi, **Faridah Juliana Sari, Tati Aprina Manik, Reni Kesuma Putri, Indy Lestari,** dan **Anggi Kartika Marpaung** yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
12. Untuk teman-teman seperjuangan **Evita** dan **Resty Septia Pratiwi** yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
13. Untuk **Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai wadah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dan pengalaman.
14. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP sore pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk di perkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya amin.

Medan, 03 Maret 2021

Sella Amelia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Efektivitas.....	9
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	9
2.1.2 Ukuran Efektivitas.....	9
2.2 Pengertian Pelayanan.....	11
2.3 Pelayanan Publik	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik	13
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	15
2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	16
2.4 Efektivitas Pelayanan Publik	18
2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik.....	18
2.4.2 Indikator Pelayanan Publik sebagai Efektivitas Pelayanan Publik .	19
2.5 Perizinan	21
2.5.1 Pengertian Perizinan	21
2.5.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan	22
2.6 Izin Mendirikan Bangunan	23

2.6.1	Pengertian Izin Mendirikan Bangunan	23
2.6.2	Fungsi dan Tujuan Izin Mendirikan Bangunan	24
2.6.3	Prosedur Izin Mendirikan Bangunan	24
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Kerangka Konsep	27
3.3	Defenisi Konsep	28
3.4	Kategorisasi Penelitian	29
3.5	Key Informan.....	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	31
3.7	Teknik Analisis Data	32
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
3.9	Ringkasan Objek Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Deskripsi Narasumber	41
4.1.2	Penyajian Data	44
4.1.3	Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	45
4.2	Pembahasan	68
4.2.1	Analisis Hasil Wawancara.....	68
4.3	Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	75
BAB V PENUTUP		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pendidikan.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prosedur Izin Mendirikan Bangunan.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi DPMPTSP.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Lembar Pengesahan

Lampiran II : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran III : SK- I Permohonan Penetapan Judul

Lampiran IV : SK- II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran V : SK- III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VI : SK – IV Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII : SK – V Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran VIII : Surat Izin Penelitian Universitas

Lampiran IX : Surat Izin Penelitian Balitbang

Lampiran X : Surat Keterangan Selesai Penelitian Dinas

Lampiran XI : Surat Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan

Lampiran XII : SK-X Undangan Ujian Skripsi

Lampiran XIII : Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, pemerintah dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks serta memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada dasar setiap manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari sendi kehidupan manusia. Setiap waktu masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para pelayan publik, namun pada kenyataannya tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kecenderungan yang terjadi di lapangan para petugas pemberi pelayanan masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Hal tersebut menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan

kualitas pelayanan publik. Kecenderungan yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik yaitu persyaratan administrative yang ribet, pelayanan yang kurang efisien.

Pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah pelayanan publik di bidang perizinan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah perizinan mendirikan bangunan atau IMB. Persoalan yang kerap terjadi saat ini, bahwa pelayanan publik dalam hal mendirikan bangunan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Peningkatan pelayanan bidang perizinan merupakan suatu langkah strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berencana oleh Pemerintah Daerah.

Izin Mendirikan Bangunan adalah pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota kepada orang pribadi atau instansi untuk mendirikan suatu bangunan. Menurut PERMENDAGRI No. 32 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian izin mendirikan bangunan, dalam BAB II Pasal 3 disebutkan bahwa adanya IMB berfungsi agar pemerintah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan.

Pada dasarnya mendirikan bangunan rumah adalah sebuah perbuatan yang berbahaya, hal ini karena bangunan rumah merupakan tempat bagi manusia beraktifitas sehari-hari, baik ketika di rumah maupun di kantor. Kriteria bahaya tersebut muncul ketika bangunan tersebut memiliki syarat tertentu agar tidak roboh dan mencelakai orang di dalam atau di sekitarnya. Berbagai macam usaha pembangunan di kota telah dilaksanakan selama ini, namun secara umum diketahui pula bahwa di balik hasil pembangunan fisik kota yang menunjang kesejahteraan masyarakat, tidak sedikit pula dampak pembangunan yang dirasa merugikan kehidupan fisik dan psikis masyarakat. Bangunan didirikan dengan syarat pertimbangan dan perhitungan yang matang mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan. Dengan demikian bangunan tersebut akan kuat dan tidak rusak/roboh mencelakai orang di dalamnya, oleh karena itu perlu peran pemerintah dengan melalui IMB.

Bergulirnya otonomi daerah, dengan dikeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah maka setiap daerah diberikan kebebasan untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan demi kepentingan masyarakat setempat, termasuk dalam hal pemberian IMB. Selain itu dengan adanya otonomi daerah tersebut maka pemerintah daerah juga berwenang untuk mengeluarkan IMB yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Atas dasar tersebut Pemerintah Daerah Kota Medan mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2015

Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan terkait perizinan dan pelayanan diatur dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Pada hakekatnya dengan adanya proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan ini bukan hanya masyarakat yang mendapatkan keuntungan karena tanah dan bangunannya mempunyai perlindungan hukum namun pemerintah juga mendapatkan keuntungan dari proses pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan ini yakni mendapatkan sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan izin maka secara tidak langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu.

Namun fenomena yang terjadi di lapangan yaitu tidak semua masyarakat di kota Medan yang telah memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Terdapat bangunan-bangunan baik yang sedang dikerjakan ataupun yang telah selesai belum memiliki sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Terdapat ketimpangan dimana masih banyak masyarakat yang merasa tidak perlu mengurus surat izin mendirikan bangunan. Yang ditandai dengan naik turunnya masyarakat Kota Medan yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pada Tahun 2018 jumlah masyarakat Kota Medan yang mengurus IMB sebesar 1078 selanjutnya pada Tahun 2019 sebesar 1261 kemudian selanjutnya pada Tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 946 dan terakhir pada Tahun 2021 sampai dengan bulan April sebesar 419.

Hal tersebut senada dengan kutipan berita: “Pemerintah Kota Medan saat ini gencar menegakkan peraturan daerah, tapi tampaknya tak membuat para pemilik bangunan jera. Hal tersebut terlihat masih banyaknya ruko, perumahan maupun kos-kosan yang tidak mengantongi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).” “Banyak persoalan bangunan menyalah dan melanggar aturan di Kota Medan sehingga setiap waktu banyak kasus aduan warga terkait bangunan bermasalah. Persoalan yang muncul sekarang ini diyakini sudah terjadi bertahun-tahun adalah bangun dahulu baru urus IMB.”

Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara berupa mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri. Kondisi tersebut antara lain dipengaruhi oleh masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada masyarakat yang memilih untuk tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan masyarakat yang kurang akan kesadaran hukum dan kurangnya kepatuhan terhadap hukum yang berlaku, sehingga terkadang masyarakat tak menghiraukan akan adanya IMB tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, maka dari itu penulis ingin meneliti lebih lanjut dalam bentuk skripsi mengenai **“Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan?”

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dengan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis dalam masalah pelayanan izin mendirikan bangunan.

- b) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal pelayanan izin mendirikan bangunan
- c) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan terkait dalam hal meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Pengertian Efektivitas, Ukuran Efektivitas, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik Publik, Prinsip Pelayanan Publik, Unsur-Unsur Pelayanan Publik, Asas-Asas Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik sebagai Indikator Efektivitas Pelayanan Publik, Pengertian Perizinan, Fungsi dan Tujuan Perizinan,

Pengertian Izin Mendirikan Bangunan, Fungsi dan Tujuan Izin Mendirikan Bangunan

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi, Key Informan, Lokasi Penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil penelitian, deskripsi narasumber, dan analisis hasil wawancara.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Kurniawan (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketengangan diantara pelaksananya. Menurut Mahmudi (2007:92) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Menurut Siagian (2002:171) efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang

dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2008:77) yaitu: (a) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai; (b) kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi (c) proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional; (d) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan; (e) penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja; (f) tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif; (g) pelaksanaan yang

efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya; (h) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:11) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dalam rangka mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2007:208) adalah sebagai berikut: (a) kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti.” ; (b) kejelasan, dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan; (c) kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan; (d) akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah; (e) kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi; (f) keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan; (g) tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas

penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (h) kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; (i) kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas); (j) kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Surjadi (2009: 12-13) prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: (a) kepastian hukum, dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat; (b) keterbukaan, dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan; (c) partisipatif, dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (d) akuntabilitas, dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (e) kepentingan umum, dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan; (f) profesionalisme, dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang

tugasnya; (g) kesamaan hak, dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; (h) keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut: (a) penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*); (b) penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; (c) jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; (d) kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya menurut Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut: (a) tersedianya karyawan yang baik; (b) tersedianya sarana dan prasarana yang baik; (c) bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (d) mampu melayani secara cepat dan tepat; (e) mampu berkomunikasi; (f)

memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (g) memiliki pengetahuan dan kemampuan baik; (h) berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); (i) mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Surjadi (2009:9) untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut: (a) kepastian hukum; (b) transparan; (c) daya tanggap; (d) berkeadilan; (e) efektif dan efisien; (f) tanggung jawab; (g) akuntabilitas; (h) tidak menyalahgunakan kewenangan.

Selanjutnya menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu: (a) empati dengan customers, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan; (b) pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan; (c) kejelasan tatacara pelayanan, tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan; (d) minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus

pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan; (e) kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan; (f) transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin; (g) kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah; (h) minimalisasi formulir, formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan); (i) maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin; (j) kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers, hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi; (k) efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Selanjutnya menurut Mardiasmo (2016: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi

Sedangkan pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) telah dicapainya. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-target yang ditentukan sebelumnya. Salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan prosesnya tidak berbelit belit, cepat dan memuaskan.

Sehingga dari beberapa definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.4.2 Indikator Pelayanan Publik sebagai Efektivitas Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik merupakan tolak ukur yang telah dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik di organisasi-organisasi pelayanan pada umumnya yang wajib dilaksanakan oleh pemberi layanan dan wajib diterima oleh penerima pelayanan.

Menurut Sinambela (2014:7) ada 6 indikator pelayanan publik yaitu: (a) transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (b) akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (c) kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas; (d) partisipasi, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (e) kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (f) keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Fitzsimmons (Sedarmayanti, 2002:204) lima dimensi pelayanan publik yaitu: (a) *reliability* (kehandalan), kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat; (b) *responsiveness* (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat; (c) *assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek kepada masyarakat; (d) *empathy* (empati), kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan

masyarakat; (e) *tangibles* (berwujud), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Indikator Pelayanan Publik inilah yang akan dijadikan sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah transparansi, partisipasi, *tangibles* (berwujud), dan *responsiveness* (respon/ketanggapan).

2.5 Perizinan

2.5.1 Pengertian Perizinan

Menurut Sutedi (2011:167) perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Menurut Helmi (2012:26) perizinan diistilahkan dengan *licence*, *permit* (Inggris); *vergunning* (Belanda). Izin hanya merupakan otoritas dan monopoli pemerintah. Tidak ada lembaga lain di luar pemerintah yang bisa memberikan izin dan ini berkaitan dengan prinsip kekuasaan Negara atas semua sumber daya alam demi kepentingan hajat hidup orang banyak.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perizinan adalah salah satu alat pemerintah yang bersifat pengendalian untuk mengatur dan memberikan legalitas terhadap kegiatan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat.

2.5.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan

Menurut Sutedi (2011:193) ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi mengatur dan menertibkan. Sebagai fungsi mengatur yaitu dimaksudkan agar izin atau setia izin tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga terciptanya ketertiban dalam segi kehidupan bermasyarakat. Sebagai fungsi mengatur, dimaksudkan bahwa perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Adapun tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi. Meskipun demikian, secara umum dapatlah disebutkan sebagai berikut:

- (a) keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitas-aktivitas tertentu;
- (b) mencegah bahaya bagi lingkungan;
- (c) keinginan melindungi objek-objek tertentu;
- (d) hendak membagi benda-benda yang sedikit;
- (e) pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas, dimana pengurus harus memenuhi syarat tertentu.

2.6 Izin Mendirikan Bangunan

2.6.1 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Izin mendirikan bangunan adalah izin untuk mendirikan bangunan yang meliputi kegiatan penelitian tata letak dan desain bangunan, pengawasan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan rencana teknis bangunan dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Izin mendirikan bangunan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertibab, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Izin mendirikan bangunan akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya izin mendirikan bangunan menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

2.6.2 Fungsi dan Tujuan Izin Mendirikan Bangunan

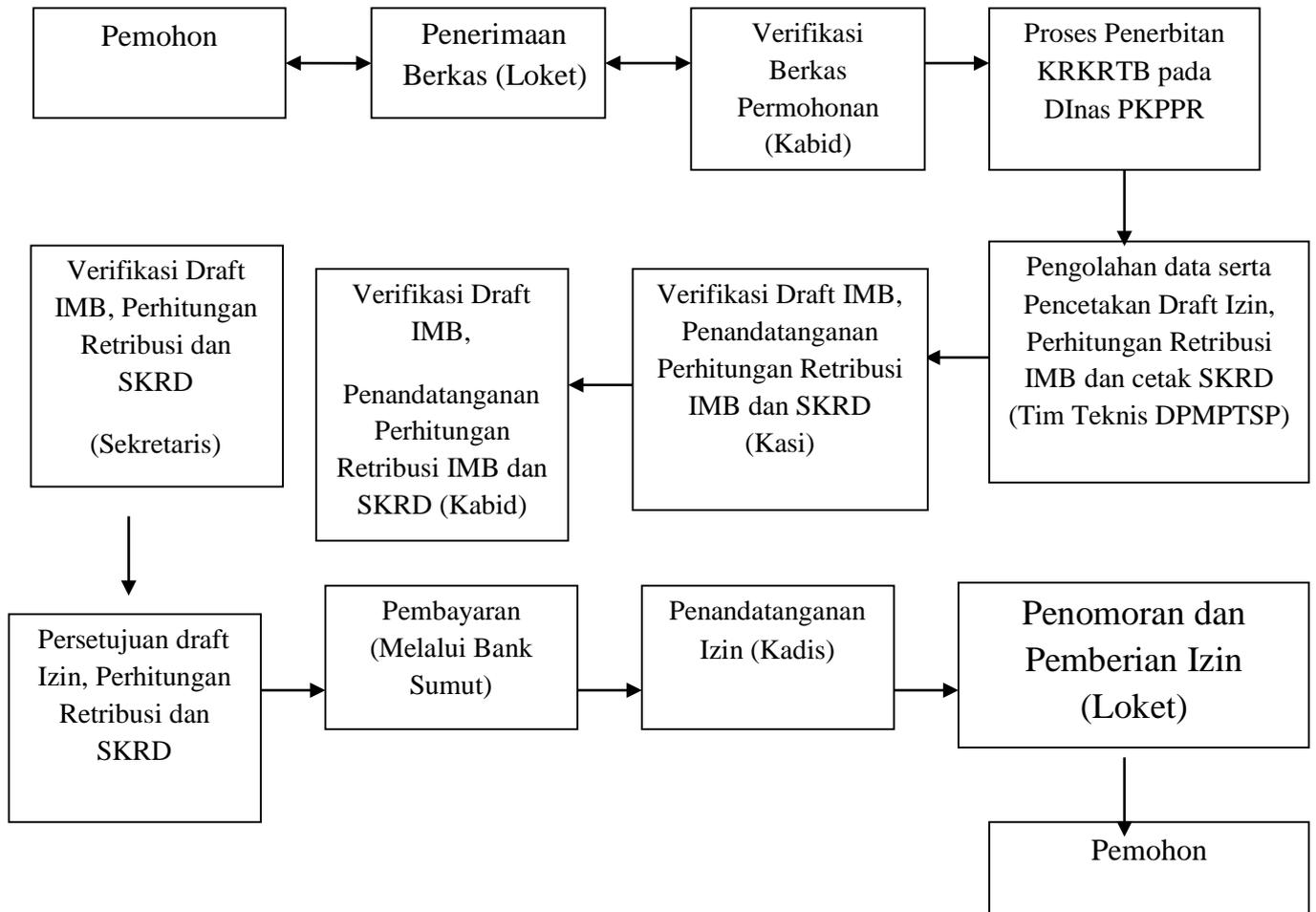
Ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh pemerintah mempunyai fungsi masing-masing. Begitu pula halnya dengan ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu : (a) sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempattempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud; (b) sebagai fungsi pengatur, dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Menurut Sutedi (2011:200) tujuan izin mendirikan bangunan adalah agar bangunan yang didirikan oleh masyarakat dapat tertata dengan baik dan memenuhi persyaratan, layak digunakan, dan tidak merusak lingkungan. Upaya mewujudkan program pembangunan atau pengembangan kota serta manfaat ruang kota secara optimal, seimbang dan serasi agar tercipta kondisi daerah yang tertib dan teratur sesuai dengan perda yang berlaku tentang izin mendirikan bangunan.

2.6.3 Prosedur Izin Mendirikan Bangunan

Menurut Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Prosedur Izin Mendirikan Bangunannya sebagai berikut:

Prosedur Izin Mendirikan Bangunan



Gambar 2.1 Prosedur izin mendirikan bangunan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

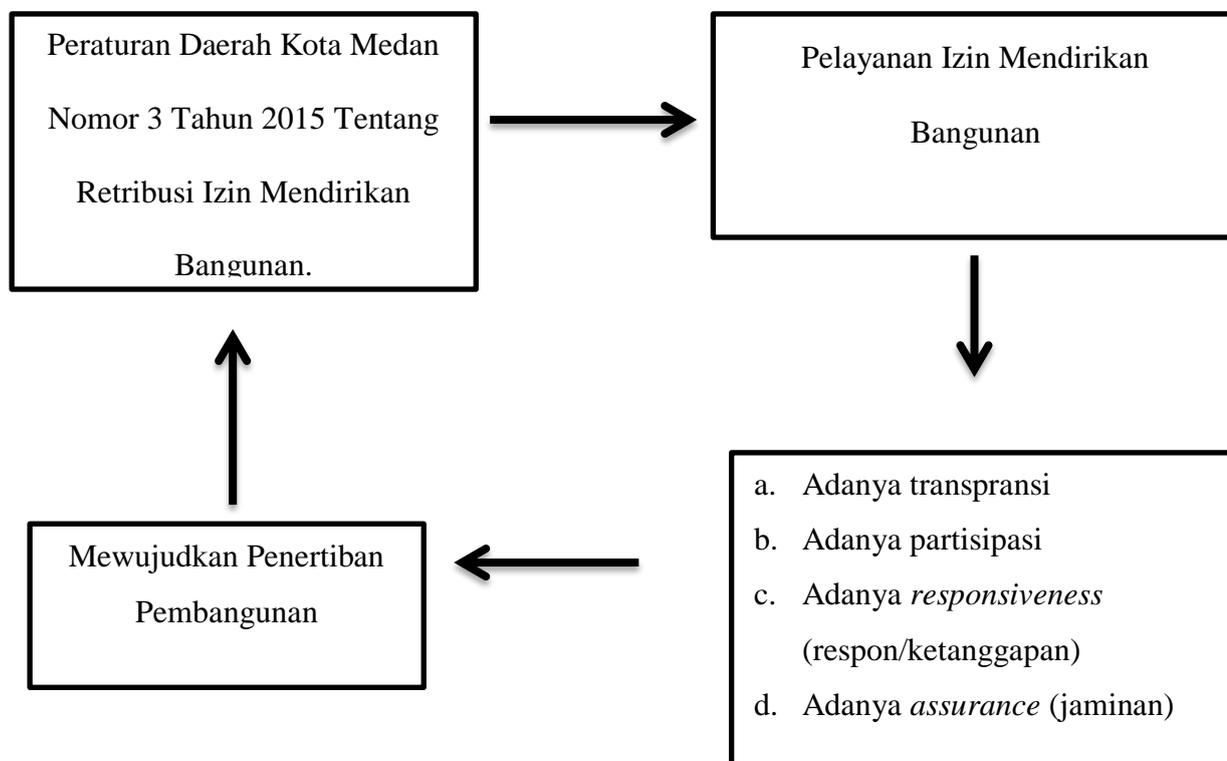
Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif kualitatif hanyalah memaparkan situasi dan peristiwa.

Menurut Moleong (2010: 4) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Sedangkan menurut Nazir (2003: 52) menjelaskan metode deskriptif adalah adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Penelitian dengan metode ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi dan hanya menganalisis kebenarannya berdasarkan fakta yang diperoleh. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan kepada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif.

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Defenisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya.
2. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dalam rangka mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.
3. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.
4. Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. Perizinan adalah salah satu alat pemerintah yang bersifat pengendalian untuk mengatur dan memberikan legalitas terhadap kegiatan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat.
6. Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas,

mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi adalah salah satu dari seperangkat tumpukan yang disusun atas dasar pemikiran institusi, pendapat atau kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur satu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung dan merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan oleh kebijakan yang ditetapkan dan disetujui. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Adanya transparasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan
- b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan
- c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan
- d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

3.5 Key Informan

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan:

Nama : Abdullah Syafriendi, ST, M.Si

Umur : 40 Tahun

Jabatan : Kepala Seksi Perizinan Tata Ruang dan Pembangunan

Nama : Rizki Irawan, ST

Umur : 36 Tahun

Jabatan : Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup

Nama : Ibu Lisma Ginting, SH

Umur : 52 Tahun

Jabatan : Teknis pengelola informasi dan pelayanan

- b. Informan dari masyarakat Kota Medan:

Nama : Ibu Suciyati, SE

Umur : 28 Tahun

Pekerjaan : Pengusaha

Nama : Ibu Namisah

Umur : 49 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Nama : Bapak Wagimin

Umur : 51 Tahun

Pekerjaan : Pengusaha

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Teknik atau metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah Teknik Wawancara, Menurut Nazir (2003:193-194) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (paduan wawancara). Dalam hal ini pengguna menggunakan teknik wawancara *indepth interview*.

Menurut Sutopo (2006: 72) wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Adapun kegunaan atau manfaatnya adalah dapat menggali informasi yang lengkap dan mendalam mengenai sikap, pengetahuan, dan pandangan responden mengenai suatu objek yang sedang diteliti. Sedangkan kelemahan dari wawancara mendalam ini adalah adanya keterikatan emosi antara keduanya (pewawancara dan orang yang diwawancarai), untuk itu diperlukan kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarainya.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kategorisasi. Kategorisasi merupakan salah satu tumpukan seperangkat yang penyusunannya berdasarkan penggolongan sebagai suatu proses dan hasil pengelompokan unsur bahasa dan bagian pengalaman manusia yang digambarkan untuk mengungkapkan makna dengan berbagai potensi yang ada.

Teknik analisis kategorisasi disusun atas dasar pemikiran institusi, pendapat atau kriteria tertentu dengan cara mengukur satu variabel penelitian yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung dan merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan oleh kebijakan yang ditetapkan dan disetujui.

Dalam penelitian ini data yang didapat akan diolah berdasarkan kategorisasi yang sudah dibuat. Tiap kategorisasi dibuat berdasarkan teori yang ada kemudian dibuat kesimpulan. Dari kesimpulan tiap kategorisasi dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dan lokasi penelitian untuk penelitian ini adalah 24 Maret 2021 – 03 Mei 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang terletak di Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.32, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20143 Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai dengan Mei 2021.

3.9 Ringkasan Objek Penelitian

3.9.1 Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dibentuk pada bulan Februari 2017 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Instansi ini merupakan peleburan dua Badan yang telah melayani sejak tahun 2009, yakni Badan Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Penyatuan dua instansi ini bukanlah secara tiba-tiba, sebab sebenarnya telah diisyaratkan secara berangkaik oleh Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 hingga Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014. PP No. 18 Tahun 2016 sendiri kemudian diperinci lagi oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 yang mengatur nomenklatur dan struktur organisasi DPMPTSP.

Sebagai instrumen yang mengurus bidang penanaman modal dan perizinan, DPMPTSP Kota Medan berkewajiban untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pertumbuhan usaha yang kemudian berdampak pada penyerapan tenaga kerja sehingga dapat berkontribusi terhadap kenaikan pendapatan perkapita.

Pertumbuhan usaha ditandai dengan investasi sementara. Investasi merupakan unsur yang berperan penting terhadap pertumbuhan ekonomi. Selain penambahan pendapatan asli daerah, dampak berlapis (*multiplier effect*) menjadi tujuan utama mendatangkan investasi. Multiplier effect itu seperti perekrutan karyawan, pasar untuk bahan baku dan barang jadi, penjualan produk-produk lokal, hingga usaha-usaha turunan yang ikut menempel di sekitar bisnis utamanya, seperti kuliner, advertising, konsultasi, elektronik dan banyak jasa lainnya.

Dalam ekonomi makro, investasi berkorelasi positif terhadap pendapatan nasional. Artinya jika investasi naik maka pendapatan nasional cenderung naik. Demikian pula sebaliknya. Untuk mencapai pertumbuhan ekonomi sebesar 5,6% pemerintah merilis angka investasi sebesar Rp 800 triliun yang perlu dikejar. Hingga triwulan II tahun 2017, nilai investasi secara nasional tercatat sebanyak Rp 336,7 triliun dari target BKPM sebesar Rp 678,8 triliun atau telah mencapai 49,6% (sumber: BKPM). Kota Medan sendiri menyumbang Rp 3,3 triliun sepanjang dua triwulan tersebut dengan rincian PMDN Rp 2,5 triliun dan PMA Rp 826 miliar.

Investasi adalah suatu kegiatan yang terkait dengan banyak faktor. Kami memahami bahwa investor tidak hanya melihat tingkat suku bunga, tetapi juga faktor infrastruktur, keamanan, gejolak politik dan sosial, kepastian hukum, kemudahan berusaha, ketersediaan bahan baku dan energi hingga insentif. Hal-hal tersebut justru ditentukan oleh berbagai pihak, mulai dari pemerintah pusat hingga kota, TNI-Polri hingga organisasi kemasyarakatan, bahkan masyarakat itu sendiri. Mengambil peran sesuai kewenangannya, Pemerintah Kota Medan melalui DPMPTSP berupaya untuk memberikan kemudahan berusaha. 120 izin kini telah dapat dilayani oleh DPMPTSP dengan mekanisme yang lebih mudah, transparan dan dalam jaringan (online). DPMPTSP saat ini sedang berbenah diri untuk meningkatkan kenyamanan para pelaku usaha dalam berinvestasi dengan penyediaan informasi yang lebih lengkap dan pelayanan proses perizinan yang lebih prima.

3.9.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Visi :

“Terwujudnya Iklim Investasi yang menarik dan Kondusif dengan Dukungan Pelayanan Prima Perizinan dan Penanaman Modal untuk Mewujudkan Medan Kota Masa Depan yang Multikultural, Berdaya Saing, Humanis, Sejahtera dan Religius”.

Misi :

Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut adalah:

- a. Meningkatkan daya tarik investasi di Kota Medan.
- b. Meningkatkan realisasi investasi di Kota Medan.
- c. Menciptakan iklim investasi yang menarik dan kondusif.
- d. Meningkatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang sederhana, transparan, tepat waktu dan memiliki kepastian hukum.

3.9.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

a) Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah membantu WaliKota dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

b) Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SatuPintu (DPMPTSP) adalah: 1) Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; 2) Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; 4) Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; 5) Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.9.4 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Perangkat

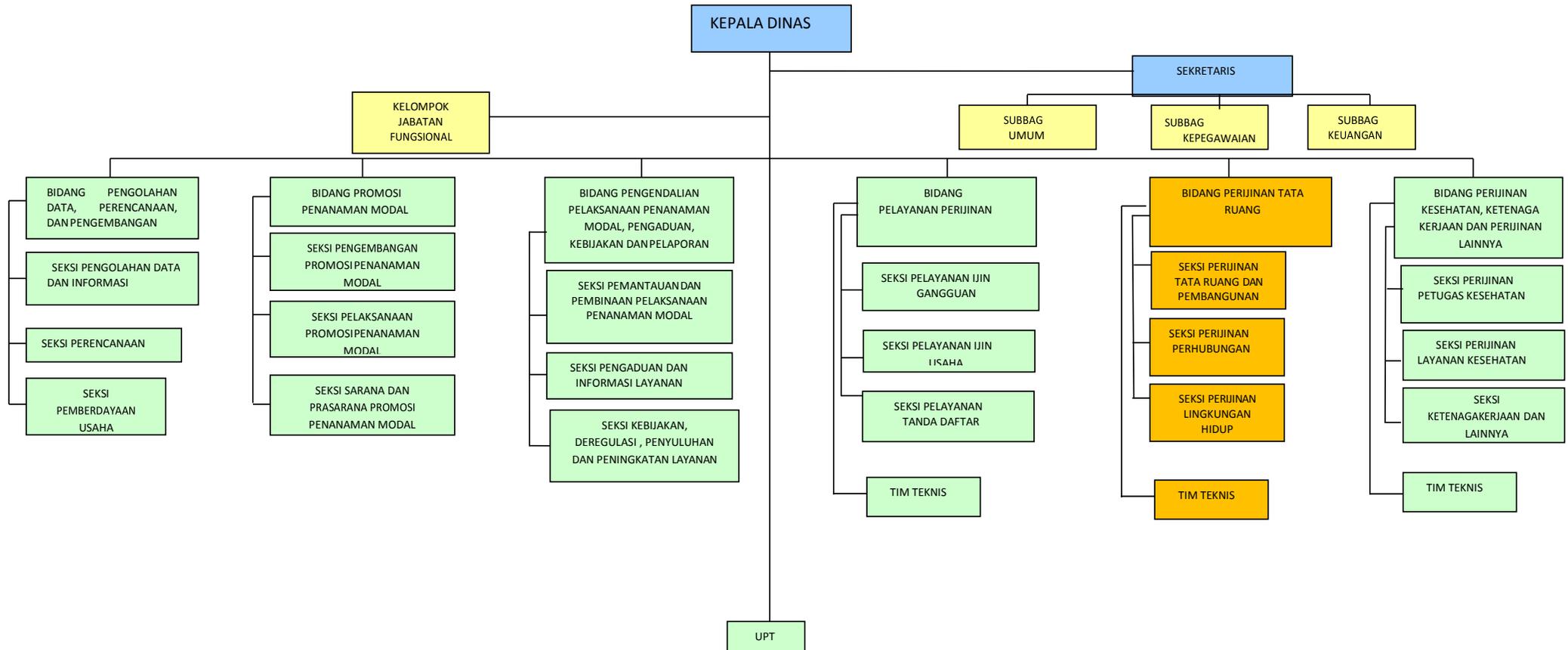
Daerah Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan. Petunjuk pelaksanaan peraturan daerah dimaksud adalah Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, dimana struktur organisasi Perangkat Daerah dapat dilihat pada Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP, terdiri atas:

- a) Kepala Dinas:
- b) Sekretaris, membawahkan: 1. Sub bagian umum; 2. Sub bagian kepegawaian; dan 3. Sub bagian keuangan.
- c) Bidang Pengolahan Data, perencanaan, dan pengembangan: 1. seksi pengolahan data dan informasi; 2. seksi perencanaan; dan 3. seksi pemberdayaan usaha.
- d) Bidang Promosi Penanaman Modal: 1. seksi pengembangan promosi penanaman modal; 2. seksi pelaksanaan promosi penanaman modal; dan 3. seksi sarana dan prasarana promosi penanaman modal.
- e) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, pengaduan kebijakan, dan pelaporan layanan: 1. seksi pemantauan dan pembinaan pelaksanaan penanaman modal; 2. Seksi pengaduan dan informasi layanan; dan 3. seksi kebijakan, deregulasi, penyuluhan, dan peningkatan layanan.

- f) Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar: 1. Seksi pelayanan izin gangguan; 2. seksi pelayanan izin usaha; dan 3. seksi pelayanan tanda daftar
- g) Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup: 1. seksi perizinan tata ruang dan pembangunan; 2. seksi perizinan perhubungan; dan 3. seksi perizinan lingkungan hidup.
1. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 4. Pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;
 5. Pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;

- h) Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan dan Perizinan lainnya: 1. seksi perizinan petugas kesehatan; 2.seksi perizinan pelayanan kesehatan; dan 3. seksi ketenagakerjaan dan lainnya.
- i) Unit Pelaksana Teknis

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan



Gambar 3.2 Struktur Organisasi DMPTSP

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini membahas dari menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan atau dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang ada di lapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa informan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan terkait dengan Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan di Kota Medan.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis. Adapun penyajian data selanjutnya dengan langkah- langkah dengan sebagai berikut :

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan pendidikan. Sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Narasumber hanya dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	3	50%
2	Perempuan	3	50%
	Jumlah	6	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dengan masing-masing persentase 50% dan 50%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi empat kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 20-29 tahun, umur 30-39 tahun, umur 40-49 tahun dan umur 50-59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan

frekuensi dan persentase masing-masing kategori umur sebagai berikut:

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-29	1	10%
2	30-39	1	10%
3	40-49	2	40%
4	50-59	2	40%
	Jumlah	6	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari usia 20-29 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 10%, usia 30-39 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 10% dan usia 40-49 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang atau 40% serta usia 50-59 tahun sebanyak 2 orang atau 40%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancara dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu tingkat SMA, tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sarjana	3	60%
2	Pascasarjana	1	15%
3	SMA	2	25%
	Jumlah	6	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan Sarjana frekuensi 3 orang atau 60% dan Pascasarjana frekuensi 1 orang atau 15% dan SMA frekuensi 2 orang atau 25%

4.1.2 Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu dengan Bapak Abdullah Syafriendi, ST, M.Si selaku Kepala Seksi Perizinan Tata Ruang dan Pembangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, Bapak Rizki Irawan, ST selaku Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, Ibu Lisma Ginting, SH selaku teknis pengelola informasi dan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, Ibu Suciyati SE, Ibu Namisah dan Bapak Wagimin selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan.

4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Adanya Transparansi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Transparansi artinya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Abdullah Syariendi, ST. M. Si selaku Kepala Seksi Perizinan Pembangunan dan Tata Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan : bahwa transparansi sudah dilakukan dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sebagai pelayan publik yang mengurus pelayanan izin mendirikan bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah menjalankan tupoksi seperti menjelaskan apa saja syarat-syarat yang diperlukan untuk penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan biaya yang diperlukan untuk setiap bangunan yang ingin diterbitkan surat izinnya. Transparansi sangat perlu untuk dilakukan agar masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan tidak perlu lagi mondar-mandir untuk memperbaiki berkas yang salah dan berkas yang di tolak yang nantinya akan berdampak juga pada waktu dan tenaga masyarakat dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu faktor yang menjadi kendala tentu saja dalam mengurus penerbitan izin mendirikan bangunan ini melibatkan dua dinas kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari kelurahan setempat hal ini tentu saja membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus surat izin mendirikan

bangunan. Kemudian faktor lainnya ialah dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ini belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya, belum lagi terkadang antrian yang panjang membuat masyarakat jenuh. Hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam proses transparansi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdullah Syariendi penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan, terlihat dari prosedur yang mudah dipahami. Namun ada beberapa kendala dalam melakukan transparansi ialah proses pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) melibatkan dua dinas sehingga akan berpengaruh pada lamanya waktu pengurusan kemudian juga pelayanan belum menggunakan akses internet.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Rizki Irawan, ST selaku Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan: bahwa dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah memberikan pelayanan yang bersifat terbuka dan bisa di akses oleh seluruh masyarakat kota medan. Semua persyaratan sudah tertera didalam formulir pendaftaran dan bisa di download langsung di website DPMPTSP Kota Medan. Dalam melakukan transparansi ini hal yang sangat menjadi kendala dalam melakukannya adalah masyarakat yang kurang memahami penggunaan internet. Meskipun semua persyaratan sudah ditulis secara jelas didalam formulir jika ada

masyarakat yang tidak tau cara membukanya tentu saja banyak berkas yang nantinya tidak sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Irawan penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan masyarakat yang kurang memahami internet meskipun semua prosedur dan persyaratan sudah disebutkan di dalam formulir pendaftara, jika masyarakat yang tidak paham tentu saja banyak berkas yang nantinya tidak sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 31 Maret 2021 Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Lisma Ginting, SH selaku pengelola informasi dan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan, beliau mengatakan bahwa idealnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah pelayanan yang mudah dimengerti, mudah dipahami dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat kota medan. Saya sendiri selaku pemberi pelayanan khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), menjelaskan dengan sedetail mungkin kepada masyarakat mulai dari persyaratannya, berkas-berkas apa saja yang diperlukan, dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperbaiki berkas-berkas yang salah ataupun belum lengkap. Selanjutnya faktor yang menjadi kendala dalam melakukan transparansi adalah prosedur pengurusan yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya berkas-berkas rekomendasi dinas terkait yang harus dimiliki masyarakat untuk proses penerbitan izin mendirikan bangunan. Kemudian juga faktor lainnya

pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) masih belum menggunakan akses internet sehingga masyarakat harus datang langsung ke dinas untuk mengurus penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) dan pengurusannya juga melibatkan dua dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lisma Ginting penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan dimulai dari prosedur yang mudah dipahami dan diakses kemudian juga semua rincian biaya juga disebutkan. Namun transparansi tersebut belum berjalan dengan maksimal dikarenakan beberapa faktor salah satunya ialah dalam melakukan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) harus melibatkan dua dinas yang menyebabkan waktu yang lama dalam proses pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 02 April 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Suciyati selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah memberikan pelayanan yang baik dan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mudah dan tidak terlalu merepotkan, biasa-biasa saja kemudian juga biaya disebutkan secara rinci dan tidak ada yang ditutup-tutupi dan terkait persyaratan juga sudah tertera di formulir pendaftaran dan bisa di download di website DMPTSP kota medan. Dan untuk kendalanya sendiri saya rasa tidak ada dan Alhamdulillah berjalan dengan lancar walaupun waktu pengurusannya lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suciyati maka penulis menarik kesimpulan bahwa masyarakat sudah merasa bahwa transparansi sudah dilakukan oleh dinas terlihat dari pemahaman terkait prosedur dan biaya yang disebutkan secara rinci.

Kemudian selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Namisah selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: pelayanan yang diberikan dinas sudah cukup baik prosedur dan persyaratannya mudah dipahami. Dan untuk kendala dalam pengurusan IMB ini adalah berkas-berkas yang banyak kemudian waktu yang lama dan harus mendatangi dua dinas untuk penerbitannya membuat repot.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Namisah penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan. Namun masih ada kendala bagi masyarakat ialah banyak berkas yang harus dilengkapi kemudian juga melibatkan dua dinas sehingga meribetkan mereka.

Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 15.00 WIB dengan Bapak Wagimin selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan bahwa: dalam memberikan pelayanan dinas sudah baik apalagi untuk saya yang gaptek ini yang tidak tau untuk melihat formulir pendaftaran yang ada di internet. Mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) dengan sabar menjelaskan kepada saya terkait prosedur dan persyaratan apa saja

yang harus dilengkapi. Kemudian untuk kendala yang saya hadapi itu ialah untuk melengkapi persyaratan banyak sekali persyaratan saya yang salah yang menyebabkan saya harus mondar-mandir kemudian inikan dua dinas jadi menurut saya itu hal yang repot belum lagi persetujuan kelurahan, memakan banyak waktu. seperti misalnya rencana bangunan dan perhitungan konstruksi. Terpaksa saya harus datang lagi untuk melengkapinya. Namun untuk keseluruhan sudah bagus.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut Bapak Wagimin transparansi sudah dilakukan oleh dinas. Meskipun menurut beliau persyaratannya ribet kemudian juga harus melibatkan dua dinas yang akan memakan banyak waktu pengurusan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa transparansi sudah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan tetapi belum maksimal. Semua prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat, namun memang persyaratannya terlalu banyak kemudian juga dalam melakukan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) dilakukan oleh dua dinas terkait yaitu dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dan dinas perumahan kawasan permukiman dan penataan ruang (DPKPPR) kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari dinas menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Dan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) juga masih belum menggunakan akses layanan internet, masyarakat yang mengurus harus mendatangi langsung dinas terkait.

b. Adanya Partisipasi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Partisipasi artinya pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Abdullah Syariendi, ST. M. Si selaku Kepala Seksi Perizinan Pembangunan dan Tata Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat agar mau mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) adalah dengan melakukan sosialisasi kesetiap kecamatan. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan bisa membuat masyarakat paham akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan (IMB). Karena setiap bangunan yang berdiri di kota medan harus memiliki izin mendirikan bangunan yang tidak hanya berguna untuk pendapatan pemerintah saja tetapi juga penting untuk masyarakat agar bangunan yang berdiri memiliki kepastian hukum. Jika semakin banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB) maka pendapatan asli daerah (PAD) akan meningkat karena masyarakat yang mengurus tentu saja akan membayar pajak dan dengan meningkatnya pendapatan asli daerah (PAD) maka juga akan mendorong kegiatan pembangunan di kota Medan. Namun pada kenyataannya masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan mengalami fase naik turun tidak stabil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdullah Syariendi penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan, terlihat dari sosialisasi yang dilakukan dinas untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya izin mendirikan bangunan yang akan berguna untuk peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan penertiban pembangunan. Namun meskipun sudah dilakukan sosialisasi masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang apa dan fungsi dari izin mendirikan bangunan.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Rizki Irawan, ST selaku Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan: bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pengurusan IMB setiap tahunnya naik turun. Pada tahun 2018 masyarakat yang mengurus IMB sebesar 1078 kemudian tahun 2019 sebesar 1261 dan tahun 2020 sebesar 946 dan pada tahun 2021 sampai bulan april sebesar 419. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengurus IMB maka juga akan berpengaruh besar terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan jika PAD meningkat maka pembangunan di kota medan juga akan semakin baik. kemudian strategi yang dilakukan dinas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat yaitu dengan sosialisasi melalui website DPMPTSP Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Irawan penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan. meskipun masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) setiap tahunnya mengalami fase naik turun. Tetapi dinas sudah berusaha untuk memberikan sosialisasi kepada

masyarakat akan pentingnya mengurus izin mendirikan bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 31 Maret 2021 Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Lisma Ginting, SH selaku pengelola informasi dan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan, beliau mengatakan: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan melakukan sosialisasi ke setiap kecamatan di Kota Medan yang bertujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait izin mendirikan bangunan. Program ini diadakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait pentingnya mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga setiap bangunan yang berdiri di Kota Medan tidak menyalahi aturan dan penertiban pembangunan juga akan terjadi. Dengan adanya partisipasi yang diberikan oleh masyarakat tentunya sangat membantu kegiatan pembangunan. Karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dalam pengurusan izin mendirikan bangunan maka pendapatan anggaran daerah (PAD) akan meningkat, jika PAD meeningkat maka kegiatan pembangunan juga akan meningkat. Pengaruh partisipasi masyarakat sangat berpengaruh besar. Karena dengan masyarakat memiliki surat izin mendirikan bangunan yang diuntungkan tidak hanya Negara saja tetapi juga masyarakat yang akan mendapatkan kepastian hukum atas kepemilikan bangunannya. Namun pada kondisi pandemic seperti ini masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) semakin menurun. dengan mengurus izin mendirikan bangunan itu sudah termasuk bentuk partisipasi masyarakat

berarti masyarakat sudah peduli dan sadar akan pentingnya mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB) tujuannya agar bangunannya itu tidak bisa dirobohkan oleh pemerintah karena memiliki kepastian hukum. Dan semakin masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) maka tidak ada lagi bangunan di kota medan ini yang menyalahi aturan yang berlaku dan hal ini tentu saja akan berpengaruh pada penertiban pembangunan dan juga berpengaruh terhadap pendapatan daerah. Masyarakat yang mengurus IMB tentunya akan membayar pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lisma Ginting penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan. strategi yang dilakukan dinas ialah sosialisasi yang dilakukan kesetiap kecamatan. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya izin mendirikan bangunan (IMB) yang tidak hanya berguna untuk pemerintah tetapi juga masyarakat yang akan mendapatkan kepastian hukum akan bangunannya. Partisipasi masyarakat yang meningkat akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan penertiban pembangunan akan terlaksana. Namun partisipasi belum berjalan dengan baik dikarenakan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) mengalami fase naik turun.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 02 April 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Suciyati selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: dengan mengurus surat izin mendirikan bangunan itu menurut saya merupakan bentuk partisipasi kita sebagai warga Negara Indonesia yang peduli akan

peraturan bahwa setiap bangunan yang kita dirikan memerlukan izin. Menurut saya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ini sangat diperlukan tujuannya agar bangunannya itu tidak bisa dirobohkan oleh pemerintah karena memiliki kepastian hukum. Dan semakin masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) maka tidak ada lagi bangunan di kota medan ini yang menyalahi aturan yang berlaku. Dan tentu saja akan berpengaruh terhadap kegiatan pembangunan karena dengan mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) maka akan mengdongkrak pendapatan asli daerah (PAD)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suciyati penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat sudah dilakukan tetapi hanya masyarakat-masyarakat tertentu saja maksudnya disini ialah masyarakat yang memahami tentang pentingnya izin untuk mendirikan suatu pembangunan yang tidak hanya berguna untuk pemerintah tetapi juga masyarakat yang akan mendapatkan kepastian hukum terhadap bangunannya.

Kemudian hasil wawancara pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 10.00 dengan Ibu Namisah selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: salah satu bentuk partisipasi masyarakat yaitu dengan mau mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB) kemudian juga memberitahu kepada masyarakat lain kalau mengurus surat izin mendirikan bangunan itu sangat penting sehingga bangunan yang mereka miliki tidak bisa asal saja dirobohkan karena memiliki kepastian hukum. Jika semakin banyak masyarakat yang sadar maka semakin terwujud pula penertiban pembangunan di kota Medan karena tidak ada lagi bangunan yang

menyalahi aturan. Dan tentu saja akan mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD) yang akan mendorong kegiatan pembangunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Namisah penulis menarik kesimpulan bahwa belum semua masyarakat berpartisipasi dalam mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) terlihat dengan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang izin mendirikan bangunan (IMB).

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 15.00 WIB dengan Bapak Wagimin selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: bahwa dengan mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) itu berarti masyarakat sudah berpartisipasi sudah memiliki kepedulian terhadap peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan (IMB). padahal hal ini sangat berpengaruh besar terhadap pendapatan daerah yang berguna untuk mendorong kegiatan pembangunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wagimin penulis menarik kesimpulan bahwa masih banyak masyarakat yang belum berpartisipasi terhadap pentingnya mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) masih banyak masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan tentang apa dan fungsi izin mendirikan bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa partisipasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemauan masyarakat agar mau mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB) sudah

dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tetapi belum maksimal hal ini ditandai dengan naik turunnya atau tidak stabilnya masyarakat kota medan yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Pada tahun 2018 masyarakat yang mengurus IMB sebesar 1078 kemudian tahun 2019 sebesar 1261 dan tahun 2020 sebesar 946 dan pada tahun 2021 sampai bulan april sebesar 419. Masih banyak masyarakat kota medan yang belum mengetahui akan pentingnya mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Meskipun dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan sosialisasi kesetiap kecamatan namun hal tersebut juga belum membuat masyarakat sadar akan pentingnya izin mendirikan bangunan (IMB). Kemudian juga masih banyak bangunan yang berdiri di kota Medan tidak mengantongi surat izin mendirikan bangunan (IMB) dan menyalahi aturan sehingga penertiban pembangunan belum maksimal.

c. Adanya *Responsiveness* (respon/ ketanggapan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Responsiveness (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Abdullah Syariendi, ST. M. Si selaku Kepala Seksi Perizinan Pembangunan dan Tata Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota

Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah pasti cepat tanggap. Jika terdapat keluhan dan hambatan yang di hadapi oleh masyarakat semaksimal mungkin pasti akan dibantu oleh dinas. Prinsip pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi setiap pelayan publik yang tujuannya hanya satu ialah kepuasan masyarakat. Jika masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan dinas maka tercapailah tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdullah Syariendi penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kepada masyarakat sudah cukup baik ditandai dengan keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat meskipun penyelesaian masalah masih diperlukan peningkatan namun secara keseluruhan sudah cukup baik.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Rizki Irawan, ST selaku Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan: bahwa idealnya memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah cepat dan tanggap walaupun semua persyaratan sudah tertera di website, sebagai pelayan publik jika ada masyarakat yang menghadapi kendala sudah pasti akan dibantu semaksimal mungkin. Namun jika di katakan cepat sudah pasti tidak bisa cepat karena ada prosedur dan antri juga jadi masyarakat juga harus sabar. Pada intinya kami sudah berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan dengan pelayanan yang maksimal kami berharap itu bisa membantu permasalahan yang dihadapi masyarakat. Karena setiap permasalahan apapun yang dihadapi masyarakat kami juga akan memberikan solusi kepada mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Irawan penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanan ditandai dengan kesabaran pegawai setiap menjelaskan persyaratan untuk pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 31 Maret 2021 Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Lisma Ginting, SH selaku pengelola informasi dan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan beliau mengatakan: bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja harus dengan prinsip pelayanan sepenuh hati. Kami periksa berkas-berkas mereka terlebih dahulu lalu jika ada yang masih belum sesuai maka akan kami beritahu kepada masyarakat untuk diperbaiki terlebih dahulu. Kami akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar

masyarakat merasa puas sehingga nantinya memberikan manfaat diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga menjadi dasar yang baik untuk terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pelayan publik. Namun dalam merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan. belum bisa dikatakan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lisma Ginting penulis menarik kesimpulan *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) sudah baik ditandai dengan kepuasan masyarakat merupakan hal yang paling utama bagi mereka sebagai pelayan publik. Sehingga jika masyarakat puas maka akan tercipta rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan bagi pelayan publik dan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 02 April 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Suciyati selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: respon yang diberikan dinas baik mereka memberikan pelayan yang sopan dan sabar, respon mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) jika ada berkas masyarakat yang salah pasti akan langsung mereka bantu tetapi menurut saya perlu peningkatan dalam segi kecepatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suciyati penulis menarik kesimpulan bahwa masyarakat puas terhadap *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) ditandai dengan kesabaran dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Namisah selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) memberikan respon yang cukup baik. Mereka memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam menghadapi semua keluhan dan kendala yang dihadapi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Namisah penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) sudah baik. Mereka memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat sehingga tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Selanjutnya hasil wawancara pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 15.00 WIB dengan Bapak Wagimin selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: menurut saya baik seperti saya yang gaktek ini mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) dengan teliti dan sabar menjelaskan kepada saya tentang persyaratan yang diperlukan untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB).

Mereka sangat bagus dalam memberikan pelayanan dijelaskan dengan rinci oleh mereka mulai dari alur prosedur dan persyaratannya. Dan tentu saja sangat membantu kendala dan hambatan yang dihadapi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Wagimin penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) sudah baik. Hal ini terlihat dari kesabaran dan ketelitian pegawai menjelaskan persyaratan kepada masyarakat dengan tujuan agar berkas masyarakat tidak lagi ada yang ditolak.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa *responsiveness* (respon/ ketanggapan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan dalam memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik terbukti dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan. Namun keseluruhannya sudah sangat baik.

d. Adanya Assurance (jaminan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Assurance (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Abdullah Syafriendi, ST, M.Si selaku Kepala Seksi Perizinan Tata Ruang dan Pembangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah menempatkan pegawai sesuai dengan kapasitas kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Jadi dalam memberikan pelayanan juga sudah pasti akan sesuai dengan tupoksi mereka. Semua prosedur dan persyaratan pasti akan mereka jelaskan sesuai dengan apa yang telah menjadi SOP mereka. Kemudian upaya dinas untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai setiap satu tahun sekali melakukan pendidikan dan pelatihan berupa Bimbingan Teknis (DIKLAT) kepada para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan yang juga akan menimbulkan citra yang baik bagi pelayan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdullah Syafriendi penulis menarik kesimpulan bahwa *assurance* (jaminan) sudah baik hal ini terlihat dari pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP)

sudah bekerja sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Kemudian juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan diadakan diklat setiap satu tahun sekali.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Rizki Irawan, ST selaku Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan, beliau mengatakan: pegawai dinas ditempatkan sudah sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Kemudian untuk meningkatkan kualitas pelayanan biasanya setiap satu tahun sekali diadakan pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Irawan penulis menarik kesimpulan bahwa *assurance* (jaminan) sudah terlaksana dengan baik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) pegawai ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimiliki kemudian untuk meningkatkan kualitas pelayanan diadakan diklat setiap satu tahun sekali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 31 Maret 2021 Pukul 12.00 WIB dengan Ibu Lisma Ginting, SH selaku pengelola informasi dan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan beliau mengatakan: rata-rata yang bekerja disini sudah sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kami juga biasanya setiap satu tahun sekali mengadakan pendidikan dan pelatihan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dengan tujuan agar

meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lisma Ginting penulis menarik kesimpulan bahwa *assurance* (jaminan) sudah terlaksana dengan baik hal ini terlihat dari pegawai yang bekerja di dinas sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 02 April 2021 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Suciwati selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: kemampuannya dinas cukup baik, seperti perhitungan konstruksi yang saya berikan ternyata salah sehingga izin tidak dapat dikeluarkan dan mereka memberitahu dimana kesalahannya sehingga saya memperbaikinya. Kemudian untuk pengetahuan terkait izin mendirikan bangunan (IMB) saya sangat tau izin mendirikan bangunan (IMB) ini sangat penting untuk diurus sehingga bangunan yang dimiliki memiliki kepastian hukum. saya sangat paham betul bahwa bangunan apapun yang berdiri di kota medan memerlukan izin mendirikan bangunan karena hal ini bertujuan agar setiap bangunan memiliki kepastian hukum dan tidak ada lagi bangunan yang menyalahi aturan di Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suciwati penulis menarik kesimpulan bahwa *assurance* (jaminan) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seperti perhitungan konstruksi yang salah mereka tidak hanya menyalahkan saja tetapi juga membantu dan memberikan solusi kepada masyarakat. Namun untuk pengetahuan masyarakat terkait apa dan

fungsi izin mendirikan bangunan (IMB) hanya beberapa golongan masyarakat saja yang mengetahuinya.

Kemudian jawaban lain berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari senin 05 April 2021 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Namisah selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: Menurut saya sudah sesuai mereka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menjelaskan dengan rinci terkait persyaratan dan jika ada berkas yang tidak sesuai. Seperti saya pribadi yang salah gambar bangunan mereka memberitahu letak kesalahan saya. Kemudian terkait pengetahuan tentang izin mendirikan bangunan (IMB) saya baru saja tau dari anak saya kalau setiap bangunan harus memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) saya kira hanya bangunan besar saja yang memerlukan izin mendirikan bangunan (IMB) ternyata apapun bangunan yang berdiri di kota medan harus memiliki izin mendirikan bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Namisah penulis menarik kesimpulan bahwa *assurance* (jaminan) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seperti jika terdapat kesalahan terhadap gambar bangunan mereka juga memberikan solusinya. Namun untuk pengetahuan masyarakat terkait pentingnya izin mendirikan bangunan (IMB) masih sangatlah rendah. Hal ini terlihat dari pemikiran masyarakat yang masih beranggapan bahwa izin mendirikan bangunan (IMB) hanya untuk bangunan gedung saja dan rumah tidak memerlukan izin mendirikan bangunan (IMB)

Selanjutnya terakhir hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 05 April 2021 Pukul 15.00 WIB dengan Bapak Wagimin selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan, beliau mengatakan: Menurut saya sudah sesuai mereka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menjelaskan dengan rinci terkait persyaratan dan jika ada berkas yang tidak sesuai. kemampuannya cukup baik, seperti saya yang berkasnya kurang dan ada yang salah mereka dengan sabar menjelaskan kepada saya, jadi mereka itu tidak hanya menyalahkan saja tetapi juga menjelaskan dimana letak kesalahan saya kemudian juga memberikan solusi kepada saya. menurut saya masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang izin mendirikan bangunan (IMB) seperti untuk apa itu mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) dan bangunan seperti apa yang memerlukan izin. Saya juga baru mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) karena saya ingin meminjam dana di bank kalau tidak juga saya tidak akan mengurusnya karena tidak tau kegunaan dari izin mendirikan bangunan (IMB) itu apa.

Berddasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wagimin penulis menarik kersimpulan bahwa *assurance* (jaminan) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Namun pengetahuan masyakat terkait izin mendirikan bangunan masih sangatlah rendah. Hal ini ditandai dengan masyarakat mau mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) kalau ada kepentingan saja kalau tidak ada maka mereka tidak akan mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini berarti dapat kita simpulkan bahwa banyak bangunan yang berdiri dikota

medan tidak mengantongi surat izin dan bangunan sudah berdiri baru mengurus surat izinnya. Padahal seharusnya sebelum bangunan berdiri harus mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan dalam memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) sudah menempatkan pegawai sesuai dengan kapasitas kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Kemudian upaya dinas untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai setiap satu tahun sekali melakukan pendidikan dan pelatihan berupa Bimbingan Teknis kepada para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Kepuasan masyarakat adalah suatu jaminan yang harus diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan dan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Hasil Wawancara

Pada sub ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian

yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang efektifitas pelayanan izin mendirikan bangunan dalam rangka mewujudkan penertiban pembangunan di kota Medan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

a. Adanya Transparansi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Transparansi artinya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Maka dengan itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan mencantumkan semua prosedur dan persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan di dalam website DPMPTSP Kota Medan dengan tujuan agar memudahkan masyarakat kota medan memperoleh informasi persyaratan melalui formulir pendaftaran yang tertera di website DPMPTSP Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal transparansi Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah melakukan transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) namun belum maksimal. Idealnya transparansi ini sangat diperlukan agar bisa mempermudah dan mempersingkat waktu masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan mengingat banyak berkas-berkas rekomendasi yang harus dilengkapi masyarakat untuk pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Semua prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat, namun memang persyaratannya terlalu banyak kemudian juga dalam melakukan penerbitan izin

mendirikan bangunan (IMB) dilakukan oleh dua dinas terkait yaitu dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dan dinas perumahan kawasan permukiman dan penataan ruang (DPKPPR) kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari dinas menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Dan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) juga masih belum menggunakan akses layanan internet, masyarakat yang mengurus harus mendatangi langsung dinas terkait.

Menurut Hafiz (2005:72) menyatakan bahwa transparansi adalah sebagai berikut : keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat diatas transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan sudah tercapai namun belum terlaksana dengan baik.

b. Adanya Partisipasi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Partisipasi artinya pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Maka untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan

melakukan sosialisasi kesetiap kecamatan dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengurusan Izin mendirikan bangunan (IMB) setiap tahunnya naik turun. Apalagi pada kondisi covid-19 ini tidak banyak masyarakat yang melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan. Dengan tingkat pengurusan izin mendirikan bangunan yang setiap tahunnya naik turun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan melakukan terobosan dengan membuat sosialisasi kesetiap kecamatan hal ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap bangunan yang berdiri di kota medan harus memiliki izin. Karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dalam pengurusan izin mendirikan bangunan maka pendapatan anggaran daerah (PAD) akan meningkat, jika PAD meeningkat maka kegiatan pembangunan juga akan meningkat. Namun hal ini juga tidak membuat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya izin mendirikan bangunan (IMB) terbukti dengan tingkat pengurusan yang naik turun dan tidak stabil, pada tahun 2018 masyarakat yang mengurus IMB sebesar 1078 kemudian tahun 2019 sebesar 1261 dan tahun 2020 sebesar 946 dan pada tahun 2021 sampai bulan april sebesar 419 dan banyak bangunan yang berdiri tidak memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga untuk terlaksananya penertiban pembangunan masih sulit untuk dilakukan.

Menurut Syamsuddin (2007:87) bahwa, “Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari partisipasi masyarakat.” Dengan demikian bahwa partisipatif merupakan peran serta masyarakat mendorong dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan sudah tercapai namun belum terlaksana dengan baik.

c. Adanya *Responsiveness* (respon/ ketanggapan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Responsiveness (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. *Responsiveness* yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang dimaksud adalah daya tanggap dalam menghadapi keluhan dan juga permintaan masyarakat serta kemampuan pegawai DPMPTSP Kota Medan dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Ini digunakan untuk menilai seberapa jauh daya tanggap pegawai untuk memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan

masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

Menurut Tjiptono (2012 : 175) *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Berdasarkan pendapat diatas *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan sudah terlaksana dengan baik

d. Adanya Assurance (jaminan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Assurance (jaminan), artinya pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek kepada masyarakat.

terdiri atas kemampuan petugas dalam memberikan jaminan (jangka waktu penyelesaian), komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan adanya standar Operasional prosedur yang memuat alur pelayanan dan mekanisme yang dipergunakan dalam pelayanan permohonan perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal *assurance* Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah menempatkan pegawai sesuai dengan kapasitas kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Kemudian upaya dinas untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai setiap satu tahun sekali melakukan pendidikan dan pelatihan berupa Bimbingan Teknis kepada para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Kepuasan masyarakat adalah suatu jaminan yang harus diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan dan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut Parasuraman (2001: 69) *assurance* (jaminan) atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan pendapat diatas *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Medan sudah terlaksana dengan baik

4.3 Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Menurut Mardiasmo (2016: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sehingga dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan yang didasarkan pada kategorisasi seperti adanya transparansi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kota Medan sudah melakukan transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan namun belum terlaksana dengan baik. Pelaksanaan indikator akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat bahwa masih kurang dilakukan secara terbuka, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan harus secara langsung datang ke kantor, selama ini akses informasi layanan masih belum menggunakan akses internet.

Partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar mau mengurus surat izin mendirikan bangunan dengan melakukan sosialisasi kesetiap kecamatan namun hal tersebut juga belum bisa meningkatkan partisipasi masyarakat yang di tandai dengan naik turunnya masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan.

Responsiveness (respon/ ketanggapan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Medan Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan. Namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

Assurance (Jaminan) Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah menempatkan pegawai sesuai dengan kapasitas kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Kemudian upaya dinas untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai setiap satu tahun sekali melakukan pendidikan dan pelatihan berupa Bimbingan Teknis kepada para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Kepuasan masyarakat adalah suatu jaminan yang harus diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan dan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan kepada para masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah berjalan dengan efektif walaupun belum maksimal. Hal ini didasarkan pada kategorisasi yang antar lain :

- a. Adanya transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Medan. Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah transparan dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan namun belum terlaksana dengan baik. Pelaksanaan indikator akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat bahwa masih kurang dilakukan secara terbuka, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan harus secara langsung datang ke kantor, selama ini akses informasi layanan masih belum menggunakan akses internet.
- b. Adanya Partisipasi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Medan Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dengan melakukan sosialisasi kesetiap kecamatan. Namun hal ini juga

belum membuat masyarakat mau mengurus surat izin mendirikan bangunan yang ditandai dengan naik turunnya data masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan setiap tahunnya

- c. Adanya *Responsiveness* (respon/ ketanggapan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Medan Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai.
- d. Adanya *Assurance* (jaminan) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Medan Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah terlaksana dengan baik ditandai dengan pegawai bekerja sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan di Kota Medan sebagai berikut :

1. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membuat papan informasi terkait prosedur dan persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan juga akses informasi layanan menggunakan akses internet agar memudahkan masyarakat yang ingin mengurus izin mendirikan bangunan.
2. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), lebih mengoptimalkan kinerja dalam memberikan pelayanan untuk pengurusan dan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan efektif dan efisien.
3. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan dan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) agar pendataan dan pembangunan di kota Medan tertata dengan baik dan pemahaman masyarakat kota medan terkait izin mendirikan bangunan semakin meningkat
4. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), lebih meningkatkan strategi dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan dengan sistem jemput bola seperti mendorong masyarakat dengan memberikan pengetahuan terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hafiz Tanjung. 2005. *Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Beni, Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Bharata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media
- Helmi. 2012. *Hukum Perizinan Lingkungan Hidup*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: Unit Penertbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2010, *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja

Rosdakarya.

Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sadhana Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Sedarmayanti. 2000. *Good Governance: Kepemimpinan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju

Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan : Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sutopo. 2006. *Penelitian Kualitatif: Dasar Teori & Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret

Jurnal:

A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.

Dokumen resmi:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Walikota Medan Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Web pages:

<https://medan.tribunnews.com/amp/2019/03/26/pemko-medan-bongkarbangunan-yang-tak-milik-imb> diakses pada tanggal 12 Februari 2021 pada pukul 12.00 WIB

<http://dnaberita.com/2020/02/12/syaiful-ramadhan-ada-yang-tidak-beres-dalam-pembangunan-di-kota-medan/> diakses pada tanggal 12 Februari 2021 pada pukul 12.12 WIB

<https://qmc.binus.ac.id/2014/10/28/in-depth-interview-wawancara-mendalam/> diakses pada tanggal 21 Juni 2021 pada pukul 22.00 WIB

https://www.indofakta.com/news_18735.html diakses pada tanggal 21 Juni 2021 pada pukul 22.20 WIB



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

004

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Nail Khairiyah S.P M.Pd
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 19 Januari 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SELLA AMELIA
 N P M : 1703100079
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Tabungan sks : 131,0 sks, IP Kumulatif 3,68

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan di Kota Medan	<i>rt</i>
2	Pengaruh Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Medan	
3	Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 19 Januari 2021.

Sella Amelia
 (.....
 SELLA AMELIA
))

Ketua,
[Signature]
 (.....)

Pembimbing
Dedy Anizka



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 80/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal **19 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **SELLA AMELIA**
N P M : 1703100079
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN
PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN**
Pembimbing : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 004.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 19 Januari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 05 Djumadil Akhir 1442 H
19 Januari 2021 M



Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;

PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 16 Februari 2021.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SELLA AMELIA
N P M : 1703100079
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti **Seminar Proposal Skripsi** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor.../SK/II.3/UMSU-03/F/2021... tanggal .. dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :
Pembimbing

(DR. AMRZAL)

Pemohon,

(SELLA AMELIA)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 263/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
6	SITI NURJANNAH MARPAUNG	1703100088	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN
7	SELLA AMELIA	1703100079	IDA MARTINELLI, SH, MM	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFTKIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN
8	FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS	1703100064	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM <i>ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)</i> DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN
9	TINA AMALIA	1703100045	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. MOHD. YUSRI., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KOPERASI DAN UKM NO.2 TAHUN 2019 TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA MIKRO DI KABUPATEN MANDAILING NATAL.
10	GUNAWAN NOTO KUNCORO	1603100127	Drs. H. SYAFRIZAL., M.Si., Ph.D.	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI DELI SERDANG NOMOR 787 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PENGELOLAAN PASAR TRADISIONAL DI KABUPATEN DELI SERDANG

Medan, 13 Rajab 1442 H

25 Februari 2021 M



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SELLA AMELIA
N P M : 1703100070
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	2/2 ¹	Konsultasi judul	
2	8/2-2021	Bimbingan Proposal Skripsi	
3	13/2-2021	Revisi bab I, II, III	
4	16/2-2021	Acc Proposal Skripsi	
5	2/3 2021	Bimbingan revisi sempro	
6	16/3 2021	Bimbingan Pembuatan draft wawancara	
7	28/A 2021	Bimbingan hasil Penelitian	
8	30/A 2021	Perbaikan abstrak dan daftar pustaka	
9	4/5 2021	Revisi bab IV dan bab V, lampiran	
10	6/5 2021	Acc Skripsi	

Medan, 06 Mei 2021...

Dekan,

(Dr. Arifin Saleh S.Sos.Msp)

Ketua Jurusan,

(Nail. Khairiah, S.P., Mpd)

Pembimbing,

(Dedi Amuzal S.Sos.Msi)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 387/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 05 Syaban 1442 H
19 Maret 2021 M

Kepada Yth : **Kepala Balitbang Kota Medan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **SELLA AMELIA**
N P M : 1703100079
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN
PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112

Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693

E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2086/Balitbang/2021

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Nomor : 387/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal: 19 Maret 2021 Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi penelitian Kepada :

Nama : **Sella Amelia.**
NPM : 1703100079.
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
Judul Penelitian : "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan di Kota Medan".
Lamanya : 3 (tiga) Bulan.
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy.
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.
Pada Tanggal : 22 Maret 2021

An. Kepala Balitbang Kota Medan
Sekretaris,



Drs. SYARIFUDDIN I. DONGORAN, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 19690430 199009 1 001

Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan..
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 Lt. 2
Telp. (061) 785 2253 Fax. (061)785 2254 Medan - 20143

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/ 2086 /DPMPTSPN/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si
NIP : 19641007 1986021 002
Pangkat/ Gol Ruang : PEMBINA TK.I
Jabatan : SEKRETARIS
Instansi : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa atas nama tersebut di bawah ini :

Nama : Sella Amelia
NPM : 1703100079
Departemen : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMSU
Jurusan : Administrasi Publik

Sesuai dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/2086/Balitbang/2021 Tanggal 22 Maret 2021 dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan *telah selesai* melaksanakan Penelitian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sejak tanggal 24 Maret 2021 s/d 03 Mei 2021.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada tanggal : 27 Mei 2021

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si.
PEMBINA TK.I
NIP. 19641007 198602 1 002



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238

Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: 572./KET/II.5-AU/UMSU-P/M/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Sella Amelia
NPM : 1703100079
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Ramadhan 1442 H

06 Mei 2021 M

Kepala UPT Perpustakaan,



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 603/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 10 Juni 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PEMBIMBING	
6	SELLA AMELIA	1703100079	IDA MARTINELLY, SH., MM	JEHAN RIDHO IZHARSHYAH, S.Sos., M.Si.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI MEDAN
7	TATI APRINA MANIK	1703100080	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	JEHAN RIDHO IZHARSHYAH, S.Sos., M.Si.	IDA MARTINELLY, SH., MM	FUNGSI PENGAWASAN DISTRIBUSI KARTU TANI DALAM RANGKA PELAKSANAAN PENGADAAN PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN SIMALUNGUN
8	FARIDAH JULIANA SARINAWATI, S.POS	1703100064	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSHYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMIT (OSS) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERUSAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN
9						
10						

tulis Sidang :



Ditetapkan oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor I

Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 26 Syawal 1442 H
07 Juni 2021 M

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.Kom

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Nama : Abdullah Syafriendi, ST, M.Si
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 40 Tahun
Jabatan : Kepala Seksi Perizinan Tata Ruang dan Pembangunan

a. Adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Apakah dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah bersifat transparansi kepada masyarakat di Kota Medan?

Jawab: sudah transparan, semua alur prosedur dan persyaratan dijelaskan secara detail. Kami sebagai pelayan publik yang mengurus bidang perizinan berusaha dengan semaksimal mungkin untuk transparan kepada masyarakat termasuk menyebutkan berapa biaya yang diperlukan untuk menerbitkan surat izin mendirikan bangunan.

2. Apakah transparansi perlu dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: tentu saja sangat perlu untuk dilakukan karena hal ini bertujuan agar masyarakat itu tidak perlu mondar-mandir untuk melengkapi persyaratan dan tidak ada lagi berkas-berkas yang di tolak atau berkas

yang tidak sesuai yang juga akan berdampak agar mempersingkat waktu masyarakat dalam pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan.

3. Apa saja faktor yang menjadi kendala terhadap proses transparansi pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Medan ?

Jawab: faktor yang menjadi kendala tentu saja dalam mengurus penerbitan izin mendirikan bangunan ini melibatkan dua dinas kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari kelurahan setempat hal ini tentu saja membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus surat izin mendirikan bangunan. Kemudian faktor lainnya ialah dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ini belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya, belum lagi terkadang antrian yang panjang membuat masyarakat jenuh.

b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: terkait strategi kami membuat sosialisasi kesetiap kecamatan tentang pentingnya surat izin mendirikan bangunan karena setiap bangunan yang berdiri di kota medan membutuhkan izin. Selain berguna untuk pemerintah surat izin mendirikan bangunan juga berguna untuk masyarakat karena akan memberikan kepastian hukum terhadap bangunan yang berdiri.

2. Apakah partisipasi yang diberikan masyarakat dapat membantu kegiatan pembangunan ?

Jawab: tentu saja partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam mengurus izin mendirikan bangunan. karena masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan sudah pasti akan membayar pajak, dengan masyarakat membayar pajak terhadap bangunannya maka pendapatan asli daerah (PAD) juga akan meningkat dan hal inilah yang membuat pembangunan di daerah itu terjadi.

3. Seberapa besar partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan proses penerbitan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: partisipasi masyarakat setiap tahunnya mengalami fase naik turun. Apalagi pada masa pandemic seperti sekarang ini jumlah masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan semakin menurun.

c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Bagaimana respon dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin mendirikan bangunan, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana ?

Jawab: sudah pasti akan kami berikan pelayanan semaksimal mungkin, mulai dari menjelaskan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan izin mendirikan bangunan. Prinsip layanan sepenuh hati selalu kami terapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena jika masyarakat puas terhadap pelayanan yang kami berikan pasti

akan banyak juga masyarakat yang mau mengurus izin mendirikan bangunan

2. Apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: tentu saja kami berusaha untuk selalu merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan. Namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

3. Apakah pelayanan yang diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat ?

Jawab: memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi kami maka kami akan memberikan kemampuan kami semaksimal mungkin untuk memberikan solusi kepada mereka terkait permasalahan yang mereka alami.

d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Apakah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ?

Jawab: dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) menempatkan pegawai sudah sesuai dengan tingkat kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Jadi dalam memberikan pelayanan juga sudah pasti akan sesuai dengan tupoksi mereka. Semua prosedur dan persyaratan pasti akan mereka jelaskan sesuai dengan apa yang telah menjadi SOP mereka.

2. Bagaimana upaya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam rangka meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: upaya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) untuk meningkatkan kemampuan pegawai adalah dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) dengan diadakannya diklat ini harapannya adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan akan semakin baik sehingga tercapai kepuasan masyarakat yang merupakan hal yang paling penting bagi pelayanan publik

3. Berapa kali pelatihan dan pendidikan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuannya dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: biasanya diklat dilakukan satu tahun sekali

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Nama : Rizki Irawan, ST
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 36 Tahun
Jabatan : Staf Bidang Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup

a. Adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Apakah dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah bersifat transparansi kepada masyarakat di Kota Medan?

Jawab: sudah transparan, semua alur prosedur dan persyaratan dijelaskan secara detail. Dan juga masyarakat bisa mendownload formulirnya pendaftarannya di website DPMPTSP Kota Medan.

2. Apakah transparansi perlu dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: tentu saja hal ini sangat perlu dilakukan agar masyarakat percaya terhadap pelayanan yang kami berikan bahwa didalamnya tidak ada unsur pungli

3. Apa saja faktor yang menjadi kendala terhadap proses transparansi pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Medan ?

Jawab: faktor yang menjadi kendala tentu saja berkas-berkas rekomendasi yang harus dimiliki masyarakat. Dalam pengurusan IMB melibatkan dua dinas yang harus didatangi oleh masyarakat.

b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: terkait strategi kami membuat sosialisasi melalui webpages DPMPTSP Kota Medan

2. Apakah partisipasi yang diberikan masyarakat dapat membantu kegiatan pembangunan ?

Jawab: tentu saja partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam mengurus izin mendirikan bangunan yang akan berdampak pada kegiatan pembangunan

3. Seberapa besar partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan proses penerbitan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: partisipasi masyarakat setiap tahunnya mengalami fase naik turun. Pada tahun 2018 masyarakat yang mengurus IMB sebesar 1078 kemudian tahun 2019 sebesar 1261 dan tahun 2020 sebesar 946 dan pada tahun 2021 sampai bulan april sebesar 419

c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Bagaimana respon dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin mendirikan bangunan, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana ?

Jawab: sudah pasti akan kami berikan pelayanan semaksimal mungkin, kami akan senang jika ada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan (IMB)

2. Apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: tentu saja kami berusaha untuk selalu merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan. hanya saja belum bisa dikatakan cepat.

3. Apakah pelayanan yang diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat ?

Jawab: kami sudah berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan dengan pelayanan yang maksimal kami berharap itu bisa membantu permasalahan yang dihadapi masyarakat. Karena setiap permasalahan apapun yang dihadapi masyarakat kami juga akan memberikan solusi kepada mereka.

d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Apakah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ?

Jawab: dalam menempatkan pegawai kita tidak asal saja, semua pegawai ditempatkan sudah pasti sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki

2. Bagaimana upaya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam rangka meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: upaya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) untuk meningkatkan kemampuan pegawai adalah dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan (DIKLAT)

3. Berapa kali pelatihan dan pendidikan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuannya dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: biasanya diklat dilakukan satu tahun sekali

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Nama : Lisma Ginting, SH
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 52 Tahun
Jabatan : Teknis Pengelola Informasi dan Pelayanan

a. Adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Apakah dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah bersifat transparansi kepada masyarakat di Kota Medan?

Jawab: kalau soal transparan, semua disini di buka dengan jelas. Mulai dari prosedur, persyaratan bahkan biaya yang diperlukan.

2. Apakah transparansi perlu dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: transparansi sangat perlu untuk dilakukan karena hal ini bertujuan agar masyarakat itu tidak perlu mondar-mandir untuk melengkapi persyaratan dan tidak ada lagi berkas-berkas yang di tolak atau berkas yang tidak sesuai yang juga akan berdampak agar mempersingkat waktu masyarakat dalam pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan. kemudian juga transparansi ini diperlukan untuk meminimalisir kecurigaan masyarakat terhadap pelayan publik.

3. Apa saja faktor yang menjadi kendala terhadap proses transparansi pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Medan ?

Jawab: faktor yang menjadi kendala tentu saja karena dalam mengurus penerbitan izin mendirikan bangunan ini melibatkan dua dinas kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari kelurahan setempat hal ini tentu saja membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus surat izin mendirikan bangunan. kemudian faktor lainnya ialah dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ini belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya, belum lagi terkadang antrian yang panjang membuat masyarakat jenuh.

b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kalau soal strategi untuk membangkitkan partisipasi masyarakat agar mau mengurus surat izin mendirikan bangunan kami membuat sosialisasi kesetiap kecamatan dengan memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa pentingnya mengurus izin mendirikan bangunan agar bangunan yang mereka dirikan memiliki kepastian hukum dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap bangunan yang berdiri di kota medan harus memiliki izin.

2. Apakah partisipasi yang diberikan masyarakat dapat membantu kegiatan pembangunan ?

Jawab: partisipasi masyarakat ini sangat-sangat diperlukan semakin banyak masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan maka kegiatan pembangunan daerah akan terlaksana dan semakin tidak ada lagi bangunan yang tidak sesuai aturan sehingga penertiban pembangunan juga akan terlaksana

3. Seberapa besar partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan proses penerbitan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kalau untuk partisipasi masyarakat sekarang ini semakin menurun mungkin karena sedang dalam kondisi pandemic.

c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Bagaimana respon dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin mendirikan bangunan, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana ?

Jawab: tentu saja akan kami berikan pelayanan yang maksimal dan kami sangat senang jika ada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) karena itu berarti tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya IMB semakin meningkat. Kami akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas sehingga nantinya memberikan manfaat diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga menjadi dasar yang baik untuk terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pelayan publik.

2. Apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: tentu saja kami berusaha untuk selalu merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan. dan kami juga akan memberikan solusi terhadap semua hambatan yang dihadapi oleh masyarakat. Hanya saja belum bisa dikatakan cepat.

3. Apakah pelayanan yang diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat ?

Jawab: memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi kami maka kami akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan kemampuan yang kami miliki. Misalnya cara kami melakukan komunikasi dengan masyarakat , memberikan informasi dan tata cara yang terkait dengan pelayanan yang kami berikan. Jadi pelayanan yang kami berikan tidak hanya sebatas mampu berkomunikasi secara baik tetapi juga kami mampu membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan secara sopan dan ramah.

d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Apakah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ?

Jawab: pegawai disini bekerja sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Semua prosedur dan persyaratan pasti akan mereka jelaskan sesuai dengan apa yang telah menjadi SOP mereka.

2. Bagaimana upaya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam rangka meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: upaya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) untuk meningkatkan kemampuan pegawai adalah dengan diakan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) dengan diadakannya diklat ini harapannya adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan akan semakin baik sehingga tercapai kepuasan masyarakat yang merupakan hal yang paling penting bagi pelayan publik

3. Berapa kali pelatihan dan pendidikan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuannya dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: biasanya diklat dilakukan satu tahun sekali

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Nama : Suciyati, SE
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Pengusaha

a. Adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah memberikan pelayanan yang bersifat transparansi kepada masyarakat ?

Jawab: sudah, menurut saya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mudah dan tidak terlalu merepotkan, biasa-biasa saja kemudian juga biaya disebutkan secara rinci dan tidak ada yang ditutup-tutupi

2. Menurut bapak/ ibu, apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan yang bersifat transparansi, sudah memberikan prosedur dan persyaratan izin mendirikan bangunan yang mudah dipahami ?

Jawab: menurut saya prosedur dan persyaratannya mudah untuk dipahami kemudian di formulir juga sudah disebutkan persyaratannya jadi tidak terlalu repot, biasa-biasa saja. Dan formulir pendaftaran juga bisa di download di website DPMPTSP Kota Medan

3. Menurut bapak/ ibu, apakah yang menjadi kendala atau permasalahan dalam transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: Alhamdulillah lancar-lancar saja tidak ada kendala.

b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ibu bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: dengan mengurus surat izin mendirikan bangunan itu menurut saya merupakan bentuk partisipasi kita sebagai warga Negara Indonesia yang peduli akan peraturan bahwa setiap bangunan yang kita dirikan memerlukan izin

2. Menurut bapak/ ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: menurut saya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ini sangat diperlukan tujuannya agar bangunannya itu tidak bisa dirobohkan oleh pemerintah karena memiliki kepastian hukum. Dan semakin masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) maka tidak ada lagi bangunan di kota medan ini yang menyalahi aturan yang berlaku.

3. Menurut bapak/ ibu apakah dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dapat mendorong kegiatan pembangunan ?

Jawab: tentu saja akan mendorong kegiatan pembangunan, karena kan kami bayar pajak nah dari pajak inila maka akan diadakan pembangunan

c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu bagaimana respon dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin mendirikan bangunan, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana ?

Jawab: pasti diberikan pelayanan namun yaa kami harus antri dulu tidak bisa langsung diberikan pelayanan.

2. Menurut bapak/ ibu apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: menurut saya mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) memberikan bantuan yang cukup baik. Mereka membantu saya dalam hal persyaratan teknis yang tidak sesuai mereka memberitahu dimana kesalahannya sehingga saya memperbaikinya. Mereka tidak asal menyalahkan saja, mereka juga memberikan solusi

3. Menurut bapak/ ibu apakah pelayanan yang diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat ?

Jawab: menurut saya mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) sangat membantu setiap permasalahan dan keluhan apapun.

d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu apakah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ?

Jawab: Menurut saya sudah sesuai mereka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menjelaskan dengan rinci terkait persyaratan dan jika ada berkas yang tidak sesuai

2. Menurut bapak/ ibu bagaimana kemampuan atau pengetahuan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kemampuannya cukup baik, seperti perhitungan konstruksi yang saya berikan ternyata salah sehingga izin tidak dapat dikeluarkan dan mereka memberitahu dimana kesalahannya sehingga saya memperbaikinya.

3. Menurut bapak/ ibu bagaimana pengetahuan masyarakat tentang izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kalau saya pribadi saya sangat paham betul bahwa bangunan apapun yang berdiri di kota medan memerlukan izin mendirikan bangunan karena hal ini bertujuan agar setiap bangunan memiliki kepastian hukum dan tidak ada lagi bangunan yang menyalahi aturan di Kota Medan.

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Nama : Namisah
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 49 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

a. Adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah memberikan pelayanan yang bersifat transparansi kepada masyarakat ?

Jawab: menurut saya sudah transparan dan tidak ada yang ditutup-tutupi

2. Menurut bapak/ ibu, apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan yang bersifat transparansi, sudah memberikan prosedur dan persyaratan izin mendirikan bangunan yang mudah dipahami ?

Jawab: menurut saya prosedur dan persyaratannya mudah dipahami dan semuanya juga sudah disebutkan secara jelas didalam formulir pendaftaran

3. Menurut bapak/ ibu, apakah yang menjadi kendala atau permasalahan dalam transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: dari pengalaman pribadi yang saya alami yang menjadi faktor kendala adalah pengurusannya ini memakan waktu yang lama karena

harus mendatangi dua dinas belum lagi persetujuan dari kelurahan kemudian juga banyak sekali berkas-berkas yang harus dilengkapi untuk penerbitan surat izin mendirikan bangunan.

b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ibu bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: mengurus surat izin mendirikan bangunan merupakan salah satu bentuk partisipasi kita dan saya juga memberitahu kepada tetangga saya bahwa setiap bangunan yang berdiri harus memiliki surat izin.

2. Menurut bapak/ ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: menurut saya partisipasi masyarakat terhadap pengurusan izin mendirikan bangunan sangat besar pengaruhnya agar setiap bangunan yang berdiri memiliki kepastian hukum

3. Menurut bapak/ ibu apakah dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dapat mendorong kegiatan pembangunan ?

Jawab: tentu saja akan mendorong kegiatan pembangunan, karena kan kami bayar pajak nah dari pajak inilah akan diadakan pembangunan

c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu bagaimana respon dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin

mendirikan bangunan, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana ?

Jawab: responnya sangat baik, kami datang kemudian antri baru langsung diberikan pelayanan oleh tim teknis

2. Menurut bapak/ ibu apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: terkait cepat tanggap menurut saya mereka sudah cukup baik dalam menanggapi setiap keluhan yang dihadapi oleh masyarakat.

3. Menurut bapak/ ibu apakah pelayanan yang diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat ?

Jawab: menurut saya mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) sangat membantu setiap permasalahan dan keluhan apapun yang dihadapi oleh masyarakat

d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu apakah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ?

Jawab: Menurut saya sudah sesuai mereka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menjelaskan dengan rinci terkait persyaratan dan jika ada berkas yang tidak sesuai

2. Menurut bapak/ ibu bagaimana kemampuan atau pengetahuan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kemampuannya cukup baik, mereka sudah bekerja sesuai dengan kapasitas kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki.

3. Menurut bapak/ ibu bagaimana pengetahuan masyarakat tentang izin mendirikan bangunan ?

Jawab: menurut saya pengetahuan masyarakat kota medan akan pentingnya mengurus izin mendirikan bangunan ini masih sangat kurang. Karena saya pribadi pun baru tau dari anak saya kalau setiap bangunan yang berdiri di kota medan harus ada izin nya. Saya kira hanya ruko-ruko besar atau gedung saja yang harus memiliki surat izin ternyata untuk sebidang rumah pun harus ada surat izin nya.

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan

Nama : Wagimin
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Umur : 51 Tahun
Pekerjaan : Pengusaha

a. Adanya transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah memberikan pelayanan yang bersifat transparansi kepada masyarakat ?

Jawab: menurut saya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mudah tetapi merepotkan karena banyak sekali berkas yang harus di lengkapi namun untuk masalah biaya disebutkan secara rinci dan tidak ada yang ditutup-tutupi

2. Menurut bapak/ ibu, apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan yang bersifat transparansi, sudah memberikan prosedur dan persyaratan izin mendirikan bangunan yang mudah dipahami ?

Jawab: menurut saya prosedur dan persyaratannya mudah untuk dipahami tetapi seperti yang saya bilang tadi repot karena banyak sekali berkas yang harus saya lengkapi untuk pengurusan penerbitan.

3. Menurut bapak/ ibu, apakah yang menjadi kendala atau permasalahan dalam transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kendala yang saya hadapi itu ialah untuk melengkapi persyaratan banyak sekali persyaratan saya yang salah yang menyebabkan saya harus mondar-mandir kemudian inikan dua dinas jadi menurut saya itu hal yang repot belum lagi persetujuan kelurahan, memakan banyak waktu. misalnya rencana bangunan dan perhitungan konstruksi. terpaksa saya harus datang lagi untuk melengkapinya. Namun untuk keseluruhannya sudah baguslah

b. Adanya partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ibu bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: bentuk partisipasi yang bisa dilakukan masyarakat yaa ini dengan mau mengurus surat izin mendirikan bangunan itu berarti masyarakat sudah peduli.

2. Menurut bapak/ ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pengurusan penerbitan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: sangat besar sekali pengaruhnya, namun masih banyak masyarakat yang belum memperdulikan pentingnya izin mendirikan bangunan

3. Menurut bapak/ ibu apakah dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dapat mendorong kegiatan pembangunan ?

Jawab: tentu saja akan mendorong kegiatan pembangunan, karena kan kami bayar pajak nah dari pajak inilah maka akan diadakan pembangunan.

c. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu bagaimana respon dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin mendirikan bangunan, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana ?

Jawab: responnya sangat baik, mereka sangat bagus dalam memberikan pelayanan dijelaskan dengan rinci oleh mereka mulai dari alur prosedur dan persyaratannya.

2. Menurut bapak/ ibu apakah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: menurut saya mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) memberikan bantuan yang cukup baik. Namun belum cepat karena harus mengantri dan tim teknisnya juga hanya satu yang melayani jadi harus mengantri

3. Menurut bapak/ ibu apakah pelayanan yang diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat ?

Jawab: menurut saya mereka (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu) sangat membantu setiap permasalahan dan keluhan apapun.

d. Adanya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

1. Menurut bapak/ ibu apakah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ?

Jawab: Menurut saya sudah sesuai mereka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menjelaskan dengan rinci terkait persyaratan dan jika ada berkas yang tidak sesuai

2. Menurut bapak/ ibu bagaimana kemampuan atau pengetahuan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Jawab: kemampuannya cukup baik, seperti saya yang berkasnya kurang da nada yang salah mereka dengan sabar menjelaskan kepada saya, jadi mereka itu tidak hanya menyalahkan saja tetapi juga menjelaskan dimana letak kesalahan saya kemudian juga memberikan solusi kepada saya

3. Menurut bapak/ ibu bagaimana pengetahuan masyarakat tentang izin mendirikan bangunan ?

Jawab: menurut saya masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang izin mendirikan bangunan seperti untuk apa itu mengurus izin mendirikan bangunan dan bangunan seperti apa yang memerlukan izin. Saya juga baru mengurus izin mendirikan bangunan karena saya ingin meminjam dana di bank kalau tidak juga saya tidak akan mengurusnya karena tidak tau kegunaan dari izin mendirikan bangunan itu apa.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sella Amelia

Tempat/Tanggal Lahir : Mabar, 07 September 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama/Bangsa : Islam/ Indonesia

Alamat : JL Mangan VIII LK XII Mabar Hilir Medan Deli

Anak Ke : 2 (dua) dari 3 (tiga) bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Wagimin

Ibu : Sarni

Alamat Orang Tua : JL Mangan VIII LK XII Mabar Hilir Medan Deli

Riwayat Pendidikan

1. Tamat dari SD Negeri No 101785 Tahun 2011, Berijazah
2. Tamat dari SMP YAPIM MABAR Tahun 2014, Berijazah
3. Tamat dari SMA YAPIM MABAR Tahun 2017, Berijazah
4. Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017 Sampai sekarang.

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis