

**Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan  
Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Semarang**

**Oleh :**

Hermawan Sadewa

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos  
1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan. Pada penelitian ini, penulis akan memilih memfokuskan tentang proses pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang karena Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan perizinan yang paling banyak dilayani. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan yang dapat dikaji, yaitu Bagaimana proses pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang? Apakah proses pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang sudah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena dalam penelitian ini sasaran atau obyek penelitian dibatasi agar data- data yang dapat digali sebanyak mungkin dan tidak dimungkinkan adanya pelebaran obyek penelitian. Dalam penelitian ini, akan dijabarkan kondisi kongkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang telah mengalami perbaikan kearah yang lebih positif terlihat dari mekanisme pelayanan perizinan yang lebih sederhana diterapkan di DPM-PTSP Kota Semarang, Namun, dalam proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di DPM-PTSP Kota Semarang terdapat banyak faktor.

**Kata Kunci : Analisis Proses Pelayanan, pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan, DPM-PTSP Kota Semarang**

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the licensing process permit Building Permit. In this study, the authors will choose to focus on the process of building permit building (IMB) service in the Integrated Licensing Service Office of Semarang City because Building Permit (IMB) is the most widely served licenses. This raises several issues that can be studied, namely how the service creation process Building Permit provided by the Department of Investment and Integrated Services One Door Semarang City? Is the licensing service process of Building Permit in the Office of Investment and Integrated Services One Door of Semarang City in accordance with the Standard Operating Companies?

This research uses qualitative method with descriptive approach which only describes, summarizes various condition, situation or various variable. This research approach using qualitative approach, because in this research target or object of research is limited so that data that can be dug as much as possible and not possible existence of widening of research object. In this research, we will describe the concrete condition of the research object, connecting one variable or condition with other condition variable and then will be generated description about research object.

The result of the research shows that IMB licensing service system at One Stop Service Office of Investment and Service of Semarang City has experienced a more positive improvement seen from the simpler licensing service mechanism applied in DPM-PTSP Semarang City, however, in the process of Building Permit Services in DPM-PTSP Semarang City there are many factors.

**Key words:** Analysis of Service Process, Building Permit Service, DPM-PTSP Semarang City

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transisi reformatif yang bergulir sejak dimulai tahun 1998 hingga saat ini, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Perbaikan pelayanan pemerintah untuk publik senantiasa menjadi tuntutan. Dalam perkembangan terkini, disuatu era transisi dengan rakyat yang mencitakan kehidupan yang lebih demokratik fungsi pemberian pelayanan publik telah menjadi arus utama dimana-mana, teramati sebagai gelombang peradaban dunia.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Lebih jelasnya dinyatakan oleh Sianipar (1998:5), pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Satu hal yang hingga saat ini sering kali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Aparat birokrasi sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat dan yang diandalkan

mampu mengubah citra “minta dilayani” menjadi “melayani” (Mulyadi, 2007).

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya. Demikian pula sebaliknya, jika proses perizinan tidak efisien, berbelit-belit, dan tidak transparan baik dalam hal waktu, biaya, maupun prosedur akan berdampak terhadap menurunnya keinginan orang untuk mengurus perizinan usaha dan mereka mencari tempat investasi lain yang prosesnya lebih jelas dan transparan.

Berdasar pada Peraturan Wali Kota Semarang No 53 Tahun 2008, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, mempunyai fungsi dan tugas pokok untuk merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu. Berdasarkan uraian di atas dan melihat keadaan yang terjadi maka penulis mengambil penelitian dengan judul **”Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang”**.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang?
2. Apakah proses pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang sudah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis SOP pembuatan surat Ijin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

## D. Kerangka Teori

### a. Administrasi Publik

**JP.G Sianipar** (1998:5) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut, Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu pribadi-pribadi (seseorang) dan organisasi (sekelompok anggota organisasi)

Sedangkan menurut **Gronroos** (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan.

Menurut **Effendi** (1995:3) sering identik dengan pelayanan yang “*high-cost economy*”. Disisi lain birokrasi publik juga bersifat “*expansionist impluse*”, yang merambah ke segenap tata kehidupan disamping “*red tape and routine*” yang cenderung melahirkan rutinitas serta menghindarkan inovasi baru yang penuh resiko.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut **Morgan** dan **Murgatoryd**, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *interpersonal component, produces environment/ process component, and technical professional component* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Menurut **Warella** yaitu tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien.

Parasuraman (dalam **Tjiptono & Chandra**, 2004:132-133) mengidentifikasi 10 dimensi pokok dalam menilai kualitas jasa pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence*, *Acces*, *Courtesy* (kesopanan), *Communication* (komunikasi), *Cradibility* (kredibilitas), *Security* (keamanan), *Understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan), *Tangibles* (bukti fisik).

Menurut **Gonroos** dalam **Edvardsson**, et al, (1994) yang dikutip dalam **Tjiptono** (1996) menyatakan ada 3 (tiga) kriteria pokok yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas jasa yaitu (1). *Outcome-related*, (2). *Process Related*, (3). *Image-related*.

#### E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam metode ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Informan dalam penelitian ini yaitu dari karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang dan masyarakat yang mengajukan surat perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara serta pengamatan langsung dan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang dimiliki DPM-

PTSP Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **A. Proses Pelayanan Perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Semarang**

Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menganalisis proses pelayanan perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Semarang, antara lain :

#### **1. *Tangible***

Sarana prasarana yang dimiliki DPM-PTSP Kota Semarang dapat dikatakan sudah baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, kurangnya jumlah bangku diruang tunggu, tidak ada pengeras suara di bagian ruang tunggu depan, tidak berfungsinya AC diruang tunggu depan yang mengakibatkan ketidak nyamanan pada masyarakat pemohon yang menunggu di ruang tunggu depan, serta kurang berfungsinya jaringan internet. Secara keseluruhan, bukti fisik yang dimiliki DPM-PTSP Kota Semarang sudah baik, dan untuk kekurangan yang dimiliki tersebut perlu diperbaiki dan di tingkatkan kembali.

#### **2. *Reliability***

Dimensi reliability dirasa masih memiliki banyak kekurangan atau dapat dikatakan kurang baik.hal tersebut terlihat dari kurang pahamnya pegawai mengenai SOP

sehingga terdapat pegawai- pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan SOP. Selain itu banyak juga terdapat kasus-kasus pegawai yang beristirahat melewati batas jam yang sudah ditentukan sehingga tidak sedikit pula masyarakat yang merasa mengeluh terhadap pelayanan di DPM-PTSP Kota Semarang.

### 3. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* dirasa sudah baik. Meskipun ada beberapa hal yang seharusnya di rubah untuk memperbaiki seperti kurang cepatnya saat cek berkas dan masih adanya kesalahan dari petugas, namun secara keseluruhan, dimensi *responsiveness* dikatakan sudah baik.

### 4. *Assurance*

Dimensi *assurance* pada DPM-PTSP Kota Semarang sudah dianggap cukup baik. Hal tersebut ditinjau dari aspek yang diberikan pihak DPM-PTSP Kota Semarang kepada pemohon perizinan IMB berupa tanda terima sebagai jaminan pengambilan perizinan IMB yang telah diterbitkan. Selain itu kegiatan perizinan IMB juga telah legal hukum dan memiliki dasar hukum sehingga dalam melaksanakan perizinan IMB akan lebih aman tanpa ada kesulitan apapun.

### 5. *Emphaty*

Dimensi *emphaty* pada DPM-PTSP Kota Semarang sudah dianggap lebih baik. Hal tersebut terlihat dari sikap petugas berkaitan tentang kejujuran dimana petugas tidak mau

menerima pungli dalam bentuk apapun untuk membantu pemohon mempercepat proses keyakinannya. Selain itu sikap ramah terlihat dari petugas DPM-PTSP Kota Semarang kepada pemohon. Sehingga dalam dimensi *emphaty* pada DPM-PTSP Kota Semarang sudah dianggap lebih baik.

## **PENUTUP**

## **KESIMPULAN**

### **A. Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas**

#### **Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Dalam menganalisis proses pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, peneliti menggunakan 5(lima)dimensi yang dikemukakan oleh Lovelock. Dimensi-dimensi tersebut antarlain *tangible, reliability, responsiveness, asruance, dan emphaty.*

Melihat kelima dimensi dari paparan di atas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa proses pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan di DPM-PTSP Kota Semarang sudah terlihat lebih baik meskipun ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki dan harus lebih dioptimalkan lagi untuk membuat pelayanan perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Semarang lebih berkualitas, karena proses pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan memunculkan rasa puas di masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan paparan kesimpulan tersebut, maka penulis dapat memberikan saran terkait proses pelayanan perizinan IMB yang diberikan oleh DPM-PTSP Kota Semarang, antara lain:

1. Faktor-faktor penghambat yang perlu diperhatikan dan perlu diperbaiki, karena mempengaruhi proses pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pada masyarakat terhadap DPM-PTSP Kota Semarang. DPM-PTSP Kota Semarang harus lebih ketat peraturan untuk pegawai yang melanggar dan diberikan teguran yang tegas.
2. Perlu ditingkatkannya kinerja para seluruh karyawan untuk menaati SOP pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan agar bias memberikan pelayanan yang berkualitas.