

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATU BARA**

**TESIS**

OLEH

**IHRAMLI EFENDI  
NPM. 191801017**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 29/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)29/6/22

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BATU BARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**IHRAMLI EFENDI**  
**NPM. 191801017**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/6/22

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Analisis Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara  
**Nama** : Ihramli Efendi  
**NPM** : 191801017

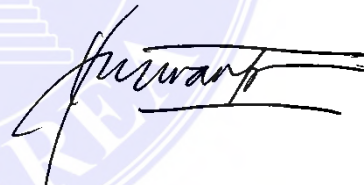
### Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II



Dr. Heri Kusmanto, MA

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

**Telah diuji pada Tanggal 20 Desember 2021**

---

---

**Nama : Ihramli Efendi**

**NPM : 191801017**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Penguji Tamu : Dr. Siti Mardiana, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/6/22

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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.

Medan, 20 Desember 2021

Yang menyatakan,



**Ihramli Efendi**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ihramli Efendi  
NPM : 191801017  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

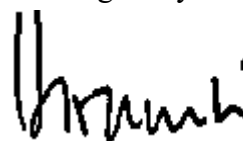
**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATU BARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Ihramli Efendi**

## ABSTRAK

### **Analisis Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara**

**N a m a** : Ihramli Efendi  
**N I M** : 191801017  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Isnaini, SH, M.Hum  
**Pembimbing II** : Dr. Heri Kusmanto, M.A

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam memberi pelayanan kepada pengguna layanan belum maksimal. Di dalam proses pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara terkesan berbelit-belit. Pelayanan belum merasa puas dari segi waktu yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat? Dan 2) Apa saja hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan instrumen pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan analisis data menggunakan deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara mengacu teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu: pelayanan publik yang ada di kurang baik atau kurang memuaskan. Pada reabilitas (*reability*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara belum tergolong baik. Dalam pemberian pelayanan waktu terbilang lama. Tim teknis tidak berada di tempat di karenakan tim teknis yang juga merangkap jabatan lain. Namun pada bukti fisik (*tangibles*), reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*) dan *empaty* dapat di katakan sudah baik. Hambatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara adalah gagal teknologi. Tidak semua perizinan dapat di akses oleh masyarakat. Seperti izin mendirikan bangunan. Dalam pelaksanaannya juga belum dilaksanakan secara maksimal. Serta sumber daya manusia yang terbatas. Di karenakan tim teknis tidak berada di tempat, serta merangkap dengan jabatan lain, dan berada di dinas masing- masing. Saran pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara adalah perlunya perbaikan pada penyelenggaraan pelayanan yang terkesan berbelit-belit. Bekerja sama dengan dinas lainnya untuk menyatukan permohonan perizinan. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam menggunakan OSS. Melakukan perbaikan mengenai waktu penyelesaian dengan tepat waktu. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Dengan melakukan penambahan SDM untuk mengirimkan tim teknis agar bekerja di satu tempat.

**Kata Kunci** : Analisis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

### *Analysis of Public Services at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service in Batu Bara Regency*

*N a m e* : Ihramli Efendi  
*Student Id. Number* : 191801017  
*Study Program* : Master of Science Public Administration  
*Advisor I* : Dr. Isnaini, SH, M.Hum  
*Advisor II* : Dr. Heri Kusmanto, M.A

*The Office of Investment and One Stop Integrated Services of Batu Bara Regency in providing services to service users has not been maximized. In the process of licensing services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services, Batu Bara Regency, it seems convoluted. The service has not been satisfied in terms of the time given. The formulation of the problem in this study is 1) How is the service quality of the Office of Investment and One Stop Integrated Services in Batu Bara Regency in managing permits to the community?. And 2) What are the obstacles for the Batu Bara Regency Investment and One Stop Service Office in obtaining permits to the public? The method used in this study is a qualitative research, with data collection instruments are interviews, documentation, and observation. While the data analysis used descriptive analysis. The results showed that the quality of public services at the Investment and One Stop Service Office of Batu Bara Regency refers to the theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), namely: public services that are in poor or unsatisfactory. In terms of reliability, the Office of Investment and One Stop Integrated Services of Batu Bara Regency is not yet classified as good. In providing service, the time is quite long. The technical team is not in place because the technical team also holds other positions. However, the physical evidence (tangibles), reliability (reability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy can be said to be good. The service barrier at the Investment and One Stop Service Office of Batu Bara Regency is technological failure. Not all permits can be accessed by the public. Like building permits. In practice, it has not been implemented optimally. And limited resources. This is because the technical team is not in place, and concurrently with other positions, and is in their respective offices. Suggestions on the services of the Investment Service and One Stop Integrated Services of Batu Bara Regency is the need for improvements in service delivery which seem convoluted. Collaborate with other agencies to unify licensing applications. Provide socialization to the community in using OSS. Make improvements regarding the time of completion in a timely manner. Increase human resource capacity. By adding human resources to send a technical team to work in one place.*

**Keywords:** *Analysis, Batu Bara Regency, Investment Office and One Stop Integrated Licensing Service, Public Service.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Peneliti menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan dan saran yang diberikan.
5. Bapak Dr. Heri Kusmanto M.A selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan saran yang diberikan.
6. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Sekretaris atas bantuan yang telah diberikan.
7. Untuk Orang tua, Ayah H. Nurdin dan Ibu Sarmi terima kasih atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
8. Untuk Istri, Dewi Wahyuni Nasution yang telah memberikan doa dan semangat selama penyusunan tesis ini.

9. Untuk Keluarga terima kasih banyak atas dukungannya.

Peneliti menyadari tesis ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Maka peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya tesis ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Akhir kata, peneliti berharap semoga tesis ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Medan, Februari 2022

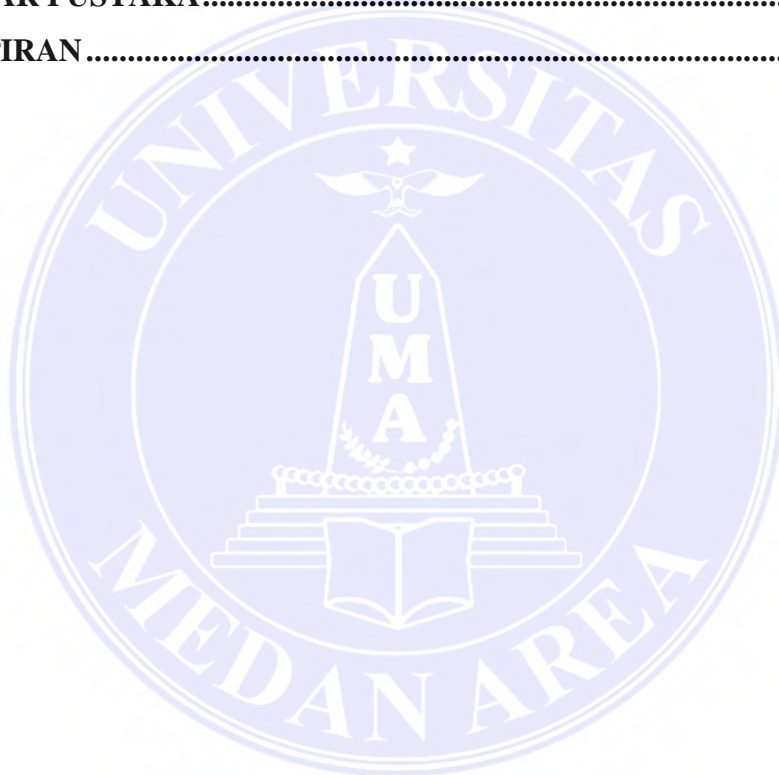
Ihramli Efendi



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Analisis.....	8
2.2 Pengertian Pelayanan .....	9
2.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.3.1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	11
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	12
2.3.3 Standar Pelayanan Publik .....	14
2.4 Kerangka Pemikiran.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Sumber Data .....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.6 Definisi Konsep.....	32
3.7 Definisi Operasional.....	34
v	
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Dinas Penanaman Modal.....	36

4.1.1 Daftar Pegawai .....	37
4.1.2 Visi dan Misi .....	38
4.1.3 Struktur Organisasi .....	39
4.1.4 Tupoksi .....	40
4.2 Pelayanan Publik .....	44
4.3 Hambatan Pelayanan .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	82
5.2. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>



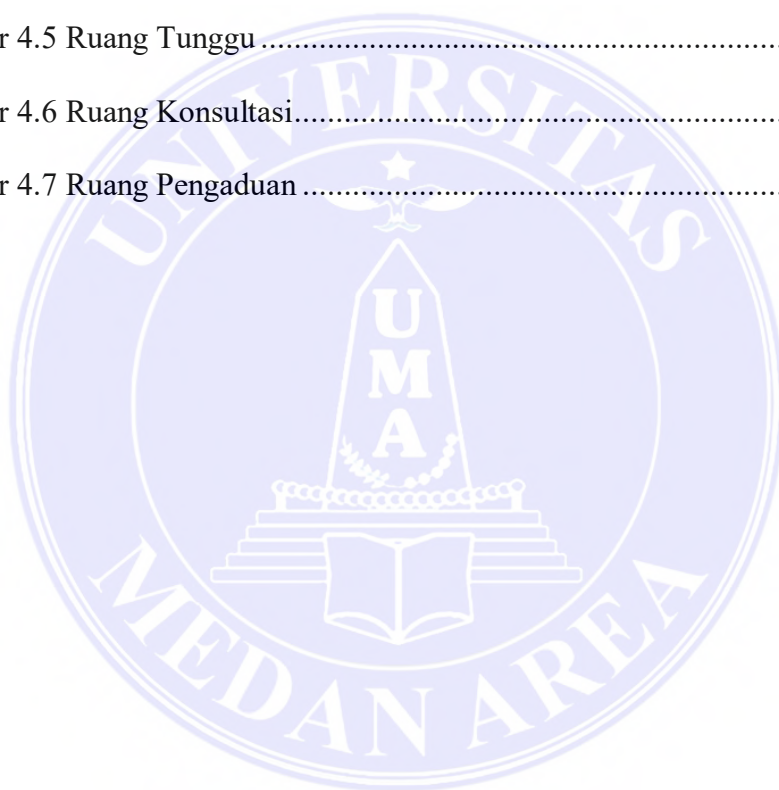
## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Standar Pelayanan .....	3
Tabel 4.1 Daftar Pegawai.....	37
Tabel 4.2 Daftar Jenis Permintaan Izin.....	61



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	37
Gambar 4.2 Ruang Pelayanan Disabilitas .....	48
Gambar 4.3 Alur Pelayanan .....	48
Gambar 4.4 Ruang Laktasi .....	49
Gambar 4.5 Ruang Tunggu .....	50
Gambar 4.6 Ruang Konsultasi .....	51
Gambar 4.7 Ruang Pengaduan .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ibu Rasmi Tua Sinaga
- Lampiran 2 Surat Permohonan Ibu Sopia Astuti
- Lampiran 3 Surat Permohonan Bapak Hendra
- Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 5 Surat Penelitian
- Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Birokrasi sangat erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan (*service*) merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pelanggan (Gronroos, C). Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut dengan penyelenggara Negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasar Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagaimana menurut Harbani Pasolong (2014: 128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Meskipun tuntutan kepada pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak dilayani. Hal ini akan berdampak buruk terhadap perkembangan pelayanan itu sendiri dengan terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi meningkatkan pelayanan. Jika pelayanan baik maka akan dapat menimbulkan rasa



puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Namun masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari layanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan yang belum efektif. Di dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan tersebut, timbul permasalahan yang menghambat proses pelayanan perizinan. Permasalahan yang terjadi di dalam prosedur proses percepatan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara adalah waktu pelayanan. Salah satu contohnya adalah, Ibu Rasmi Tua Sinaga yang berprofesi sebagai Pedagang yang ingin mengurus penerbitan izin mendirikan bangunan jenis tempat usaha pada Tanggal 8 Oktober 2019. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara menerbitkan izin mendirikan bangunan pada Tanggal 27 Januari 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 1.

Kemudian permohonan penerbitan izin mendirikan bangunan dengan jenis bangunan gudang oleh Ibu Sophia Astuti yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara menerbitkan izin mendirikan bangunan pada Tanggal 22 Januari 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 2. Selain dari pada itu permohonan penerbitan izin mendirikan bangunan dengan jenis bangunan ruko dan gudang atas nama Hendra yang berprofesi sebagai Wiraswasta. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara menerbitkan izin mendirikan bangunan pada Tanggal 5 Februari 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 3.

Hal itu menunjukkan bahwa pengurusan perizinan dalam izin mendirikan bangunan dengan jumlah pemohon yang melakukan perizinan sangat membutuhkan waktu pelayanan cukup lama selama 2-3 bulan bahkan ada yang sampai 1 tahun. Seharusnya waktu penyelesaian pelayanan perizinan tersebut hanya dalam waktu  $\pm$  10 hari kerja. Yang di tunjukkan dengan adanya Standar Pelayanan yang telah di publikasi melalui *website* resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

Tabel 1.1 Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara

No.	Produk Layanan	Waktu
1.	Izin Lokasi	10 Hari Kerja
2.	Izin Prinsip	10 Hari Kerja
3.	Izin Mendirikan Bangunan	10 Hari Kerja
4.	Izin Penggalian Jalan Umum Untuk Penanaman Pipa, Kabel Dan Sejenisnya	10 Hari Kerja
5.	Izin Jasa Konstruksi	10 Hari Kerja

6. Izin Peil Banjir	10 Hari Kerja
7. Sertifikat Laik Fungsi	10 Hari Kerja
8. Izin Operasional Hotel	10 Hari Kerja
9. Izin Tempat Rekreasi Dan Hiburan Umum	10 Hari Kerja
10. Izin Usaha Pariwisata	10 Hari Kerja
11. Izin Sanggar Seni Tari	10 Hari Kerja
12. Izin Usaha Peternakan	10 Hari Kerja
13. Pendaftaran Usaha Peternakan	10 Hari Kerja
14. Izin Usaha Perkebunan	10 Hari Kerja
15. Izin Praktek Dokter Hewan	5 Hari Kerja
16. Izin Klinik Hewan	5 Hari Kerja
17. Izin Rumah Sakit Hewan	5 Hari Kerja
18. Izin Mendirikan Rumah Potong Hewan	10 Hari Kerja
19. Izin Usaha Pemotongan Hewan Dan Atau Penjualan Hewan	10 Hari Kerja
20. Izin Lingkungan	10 Hari Kerja
21. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan	10 Hari Kerja

*Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, 2020.*

Namun kenyataan di lapangan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Di karenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara masih melakukan *input* data sendiri dan menunggu proses rekomendasi dari Dinas terkait. Prosedur percepatan proses pelayanan sangat penting diperlukan untuk mempermudah layanan perizinan kepada para pemohon atau masyarakat yang ingin melakukan perizinan. Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawaa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya

terhadap kinerja aparat pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula layanan yang dilaksanakan oleh aparat.

Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Penelitian ini lebih di khususkan pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara penting untuk dilakukan, dikarenakan sebagai orang yang mendapat pelayanan belum merasa puas dari segi waktu yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang mudah, terukur dan cepat kepada masyarakat khususnya dalam sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu judul penelitian dengan judul “ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATU BARA”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini di fokuskan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan izin mendirikan bangunan. Maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat?
2. Apa saja hambatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut maka dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat. Dengan maksud tersebut maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.
2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang berguna dalam upaya perbaikan pembelajaran, yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Untuk Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh dibangku kuliah.

### b. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengurusan izin mendirikan bangunan khususnya penelitian mengenai sistem pelayanan terpadu satu pintu.

### c. Untuk Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan jadi bahan acuan, pertimbangan dan evaluasi bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### d. Untuk Umum

Dapat membantu untuk memberikan rekomendasi bagi suatu kebijakan, program yang dicanangkan oleh sebuah dinas atau instansi maupun kelompok masyarakat. Dimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dari para pelaksana program.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia analisis di definisikan sebagai penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Spradley dalam Sugiyono (2012: 335) juga mengatakan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan untuk mencari pola. Analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Satori dan Komariah (2010: 200) juga mengungkapkan analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan bentuk sesuatu yang di urai tampak dengan jelas. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyelidiki suatu masalah atau fokus kajian secara sistematis untuk dapat diketahui kebenarannya sehingga didapatkan suatu kesimpulan yang tepat. Dalam penelitian ini, masalah yang akan dianalisis adalah tentang pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yaitu terkait dengan pemberian pelayanan yang kurang tepat waktu.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Moenir (2002: 26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A. S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung dinamakan pelayanan. Maka dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) terdapat 5 dimensi pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik gedung, peralatan, pegawai, sarana prasarana dan teknologi.



2. Reabilitas (*reability*) kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan terampil, segera, akurat, dan memuaskan. Pelayanan harus sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap simpatik petugas dan memiliki akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Pelayanan yang tanggap merupakan harapan setiap pelanggan dengan pelayanan yang cepat maka pelanggan akan semakin tertarik untuk berkunjung ke pelayanan tersebut.
4. Jaminan (*asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pendapat Boediono dalam (Eka, 2018) bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan menurut Brata dalam (Wulandari, 2015) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **2.3.1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Enam prinsip penyusunan standar pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winaarsih dalam (Maryam, 2016) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

#### a. Empati Dengan *Customers*

Pegawai yang melayani urusan perizinan dalam instansi penyelenggara

jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

b. Pembatas Prosedur

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan konsep *one one stop* benar-benar dihentikan.

c. Kejelasan Tata Cara Pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

d. Minimalisasi Persyaratan Pelayanan

Persyaratan dalam pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

e. Kejelasan Kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas 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. Maksimalkan Masa Berlakunya Izin

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan Hak Dan Kewajiban *Provides* Dan *Customers*

Hak-hak dan kewajiban bagi *provides* dan *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

k. Efektivitas Penanganan Keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### 2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2018) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-

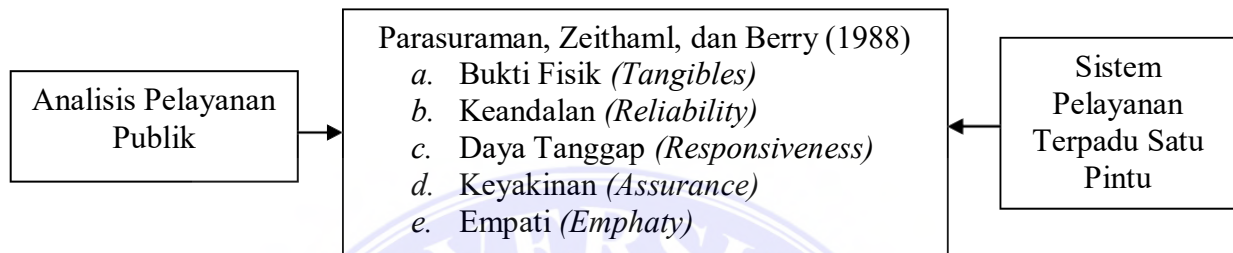
Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik. Komponen standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas Pelayanan
9. Pengawasan *Intern*
10. Pengawasan *Extern*
11. Penanganan Pengaduan Sarana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berawal dari sebuah masalah, masalah ialah suatu penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang terjadi. Menurut Sugiyono (2009: 52) masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek,

antara aturan dengan pelaksanaan, anantara rencana dengan pelaksanaan. Dengan kata lain analisis pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan kajian ini antara lain:

1. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik). Volume 5 No. 1, Juni 2019. Ari Sujipto, M Thahir Haning, Suratman Suratman yang berjudul Analisis Layanan Publik Di Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. Yang mendeskripsikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non perizinan masih belum sepenuhnya otonomi, hal ini disebabkan keterkaitan dengan SKPD

teknis. Mengenai adaptabilitas DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar sangat *adaptable* terhadap perkembangan zaman teknologi informasi hal ini ditunjukkan dengan adanya terobosan inovasi yaitu berupa aplikasi MASIGA dalam memudahkan proses pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan. Kompleksitas dalam membangun struktur internal DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Sudah terlaksana dengan baik hal ini terlihat dengan adanya peningkatan kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Sedangkan koherensi di DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah Kemampuan DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam menguraikan tugas pokok dan fungsi tiap-tiap bidang yang mengacu pada Visi Misi instansi yang dituangkan dalam bentuk dokumen Resntra (Rencana Strategi) dan RENJA (rencana awal Kerja) serta Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada fenomena permasalahan dan teori yang digunakan. Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa Reformasi Perizinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah secara umum masih parsial. Dimana reformasi dilandasi atas dasar kebutuhan dan desakan peraturan pusat. Sedangkan teori yang digunakan adalah teori Reformasi Birokrasi menurut Guy Peters (2000) yang mencakup empat unsur yaitu Otonomi, Adaptabilitas, Kompleksitas dan Koherensi.

2. Jurnal Dwi Handyan Prasetyo, Drs. Mochammad Mustam, M.S.  
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Universitas Diponegoro yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Yang mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Semarang memenuhi sembilan prinsip pelayanan yang berkualitas, terlihat dari kepuasan masyarakat yang diterima dari pelayanan yang diberikan di DPMPTSP Kabupaten Semarang. Beberapa kekurangan terjadi pada prinsip kualitas pelayanan berupa kurangnya sosialisasi, prosedur yang kurang efektif dan efisien bagi karyawan, kurangnya sumber daya manusia sumber daya, dan kurangnya sarana dan prasarana pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang. Rekomendasi, perlunya diseminasi sosialisasi persyaratan komunitas, penyederhanaan prosedur perizinan pegawai Kementerian, penambahan pegawai di DPMPTSP Semarang, dan pembaharuan sarana dan prasarana pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada fenomena permasalahan dan teori yang digunakan. Permasalahan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Semarang yaitu kurangnya sumber daya manusia di DPMPTSP Kabupaten Semarang yang kurang secara kuantitas yaitu berjumlah 27 orang pegawai dan harus melayani dengan cakupan seluruh Kabupaten Semarang. Fenomena yang akan diteliti menggunakan sembilan prinsip kualitas pelayanan publik berikut: Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana,

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Sedangkan teori yang digunakan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

3. Jurnal Andi Murfiqien Latjuba. Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Yang mendeskripsikan bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah, yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menunjukkan tingkat pelayanan kualitas baik karena semua aspek ini tidak ada yang menghalangi kualitas layanan perizinan masyarakat. Sedangkan dari aspek *tangibles* ada kendala yaitu kurangnya pelayanan fasilitas seperti kurangnya fasilitas komputer dan room service yang kurang memadai.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik, namun pada aspek *tangibles* dimana sarana dan fasilitas pelayanan masih kurang sehingga kualitas pelayanan dinilai

kurang optimal dalam melayani pelayanan khususnya yang berkaitan dengan komputerisasi dan ruangan pelayanan yang terbatas.

4. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik. Vol. 1 No. 1 (2019).  
Khainuddin Khainuddin, Heri Kusmanto, Isnaini Isnaini yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. Yang mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Tetapi masih ada unsur pelayanan yang kurang baik, yaitu ketersediaan fasilitas yang kurang baik, kurang informasi dalam perhitungan biaya, serta komunikasi yang tidak bagus. Untuk meningkatkan pelayanan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas, memperbaiki prosedur perhitungan biaya pengobatan, menyediakan sumber informasi yang dapat memudahkan pasien untuk mengetahui jenis layanan yang terdapat pada rumah sakit. Disamping itu tenaga kesehatan perlu melakukan komunikasi dengan mengungkapkan bahasa yang tidak dimengerti oleh pasien atau keluarganya, serta menjalin komunikasi yang harmonis dengan pasien dan keluarganya. Disarankan rumah sakit perlu memperbaiki pelayanannya kepada pasien dengan

menyediakan berbagai fasilitas fisik bagi pasien, serta secara jelas memberitahukan kepada pasien atau keluarganya mengenai segala jenis biaya secara rinci, dan sedapat mungkin memberitahukan lebih awal untuk jenis biaya yang sudah pasti. Tenaga kesehatan pada rumah sakit perlu mengupayakan agar semua istilah-istilah kesehatan dapat diungkapkan dengan bahasa Indonesia, sehingga tidak membingungkan pasien atau keluarganya. Tenaga kesehatan pada rumah sakit perlu lebih membuka diri untuk lebih dekat dengan pasien dan keluarganya, sehingga pelayanan pada rumah sakit menjadi lebih berkualitas.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada tujuan penelitian dan fenomena permasalahan. Dimana tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada pasien rawat inap pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. Sedangkan fenomena permasalahan diketahui bahwa masih ada masyarakat yang kecewa dengan pelayanan pihak rumah sakit karena pelayanan yang kurang baik. Dalam hal ini pasien pada Unit Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam masih kurang puas dalam memperoleh pelayanan rumah sakit, yaitu masih kurangnya fasilitas, kurangnya informasi yang dapat diperoleh mengenai layanan rumah sakit dan proses pelayanan yang cenderung lambat.

5. Jurnal Ojs Uma Perspektif. Vol. 10 No. 2 (2021). Eko Prasetyo, Isnaini Isnaini, Adam Adam yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Yang mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPTSP Kota Binjai yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) secara keseluruhan dinilai baik, tetapi tidak optimal. DPMPTSP Kota Binjai diharapkan memiliki tim teknis yang berada di Dinas dan Dinas untuk melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem OSS kepada masyarakat agar masyarakat dapat mendaftarkan izinnya sendiri dan tidak melalui pihak ketiga atau perantara.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada tujuan penelitian dan hasil penelitian. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPTSP Kota Binjai. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa prosedur tetap harus dilakukan. Dikarenakan rekomendasi teknis menjadi syarat mutlak untuk pengaktifan izin di Sistem *Online Single Submission* (OSS). Dan jaminan kepastian biaya untuk pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) tidak dikenakan biaya.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 55 Limapuluh Kota, Kec. Limapuluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara 21255. Pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan belum pernah dijadikan tempat penelitian sebelumnya, selain itu masyarakat banyak yang mengeluh terkait ketepatan waktu dalam pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 – Maret 2021.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang berbentuk tulisan tentang orang atau kata-kata orang dan perilakunya yang tampak dan kelihatan. Penggunaan metode ini dipandang sebagai prosedur penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sejumlah orang dan perilaku yang diamati (Ahmad Tanzeh, 2004). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) yang disebut juga sebagai metode etnographi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang

terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011). Arikunto dalam bukunya menjelaskan bahwa jika penelitian yang mengumpulkan data dan penafsiran hasilnya tidak menggunakan angka, maka penelitian tersebut dinamakan penelitian kualitatif. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa dalam penelitian kualitatif tidak diperbolehkan menggunakan angka. Yang tidak diperbolehkan menggunakan angka dalam hal ini adalah jika dalam pengumpulan dan penafsiran datanya menggunakan rumus-rumus *statistic* (Suharsimi Arikunto, 2002).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa jika pengumpulan data penelitian ini tidak menggunakan angka maka penelitian tersebut dinamakan penelitian kualitatif. Jadi jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif karena data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Dengan demikian karena jenis datanya hanya berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Yaitu tentang gambaran dan fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara tentang pelayanan publik kepada masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan.

### 3.3 Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung, seperti hasil dari wawancara dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang di cari

(Saifuddin Azwar, 2004). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual dan kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian data primer yang di dapat melalui *survey* dan metode observasi. Oleh karena itu peneliti mengambil sumber data primer dari hasil wawancara dengan:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Subyek peneliti pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan lebih mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara lebih mengetahui bagaimana pelayanan pelaksanaan izin mendirikan bangunan selama ini di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara serta memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti.
2. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dipilih menjadi informan dikarenakan statusnya yang dapat dibidang penting, mengingat ketika Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara tidak bisa hadir maka Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yang akan diberikan amanah dalam pelayanan pelaksanaan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu



Pintu Kabupaten Batu Bara sehingga tepat untuk mendapatkan data-data penelitian.

3. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebanyak 3 orang. Yaitu sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.
4. Beberapa masyarakat pengguna layanan adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti saat melakukan pengurusan izin usaha atau izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Dalam menentukan informan masyarakat, peneliti menggunakan *accidental sampling*. Menurut Notoatmodjo (2010) *accidental sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh dan di catat oleh orang lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan (Gabriel Amin Silalahi, 2003). Data sekunder peneliti peroleh ketika peneliti sedang mengadakan

observasi di lokasi penelitian. Seperti data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, dan foto-foto kegiatan.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian pasti ada proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data tertentu yang disesuaikan dengan karakteristik penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2011). Sedangkan instrumen adalah alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik variabel yang melekat pada unit pengamatan dengan cara sistematis. Pada dasarnya ada tiga metode pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan, yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan beberapa informan untuk memperoleh data yang diperlukan tersebut. Peneliti mengadakan wawancara yang mendalam sebagai cara utama untuk melakukan penelitian kualitatif, dimana peneliti berperan aktif untuk bertanya dan memancing pembicaraan menuju masalah tertentu kepada informan, agar dapat memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Sehingga dapat di peroleh data-data yang di inginkan. Peneliti menggunakan teknik wawancara terencana. Dikarenakan untuk memperoleh bahan-bahan informasi sesuai dengan tema yang telah direncanakan sebelumnya. Untuk

melakukan wawancara terencana, peneliti menyiapkan pedoman wawancara dan menentukan informan yang relevan.

Informan yang dimaksud adalah pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang terkait dengan tema yang telah direncanakan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebanyak 3 orang serta beberapa masyarakat pengguna layanan. Wawancara dilakukan untuk menggali data tentang pelaksanaan pelayanan publik izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

## 2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya. Metode observasi adalah metode-metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian kemudian data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti dengan penggunaan panca indra (Burhan Bugin, 2001). Sehingga dalam observasi ini peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan hadirnya peneliti dilokasi penelitian, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan

sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Oleh karena itu peneliti berusaha untuk memperhatikan dan mencatat yang timbul di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Dalam kaitannya bagaimana pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat.

Peneliti merupakan observasi non partisipan yaitu peneliti hanya sebagai pengamat objek yang akan diteliti, tanpa terlibat secara langsung (Sugiyono, 2014). Dalam teknik observasi ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan, karena peneliti tidak terlibat secara langsung dengan objek yang menjadi kajian peneliti. Peneliti menggunakan teknik observasi yang berstruktur. Yaitu dalam melakukan observasi peneliti mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu. Adapun observasi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Situasi dan kondisi lingkungan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.
- b. Keadaan sarana prasarana di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.
- c. Aktivitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar-gambar atau bentuk dokumen monumental

dari seseorang. Menurut Suharsimi Arikunto (2002) metode dokumentasi adalah mencari data, presentasi, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini di gunakan untuk mengumpulkan data-data dengan jalan menyelidiki dokumen-dokumen yang sudah ada dan merupakan tempat untuk menyiapkan sejumlah data dan informasi. Dalam praktek nyatanya peneliti diberikan dokumen resmi dalam bentuk berkas-berkas, surat keputusan, visi dan misi, serta arsip-arsip lain yang memadai. Teknik ini dilakukan peneliti dengan mengumpulkan dokumen tertulis maupun tidak tertulis dari lokasi penelitian yang berkaitan dengan pokok penelitian. Dokumentasi yang di peroleh adalah sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, surat permohonan izin mendirikan bangunan dari beberapa masyarakat pengguna layanan dan dokumentasi wawancara penelitian.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Seiring dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dalam analisis data di lakukan dengan cara mendeskripsikan menurut Miles, M. B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Adapun untuk mengelola data-data kualitatif ini dengan mengadakan observasi terus menerus, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

#### a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya tidak sedikit. Oleh karena itu data-data tersebut perlu dicatat secara terperinci dan secara teliti. Dan untuk hal tersebut perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Menurut Miles dan Huberman sebagaimana dikutip dalam buku Ahmad Tanzeh dan Suyitno yang berjudul dasar-dasar penelitian di sebutkan bahwa reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang didapat dari catatan-catatan peneliti lapangan (Ahmad Tanzeh dan Suyitno, 2006). Dari yang peneliti dapatkan dari lapangan, peneliti memilah dan mengelompokkan sesuai dengan fokus penelitian. Sehingga akan mudah di pahami dan di mengerti dan pada akhirnya data dapat di sajikan dengan baik.

#### b. Penyajian Data

Di dalam penelitian ini data yang didapat berupa kalimat-kalimat, kata-kata yang berhubungan dengan fokus penelitian, sehingga sajian data merupakan sekelompok informasi yang tersusun secara sistematis yang memberikan kemungkinan untuk ditarik kesimpulan. Dengan kata lain penyajian data ini merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan peneliti (Ahmad Tanzeh dan Suyitno, 2006). Dalam penelitian ini data yang diperoleh peneliti disajikan dalam bentuk kalimat atau uraian singkat berupa teks yang bersifat naratif.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Pada saat kegiatan analisis data yang berlangsung secara terus menerus selesai dikerjakan, baik yang berlangsung didalam lapangan maupun setelah selesai dari dalam lapangan. Langkah selanjutnya yaitu melakukan

penarikan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Yang bertujuan untuk mengarahkan hasil kesimpulan ini berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, baik data yang diperoleh dari catatan lapangan, observasi, dokumentasi yang didapatkan pada saat melaksanakan kegiatan dilapangan (Ahmad Tanzeh dan Suyitno, 2006). Dalam tahapan analisis data ini peneliti berusaha untuk menarik kesimpulan terhadap data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selama penelitian tersebut berlangsung. Dengan dilakukannya tahap ini diharapkan dapat menjawab semua masalah yang telah di rumuskan dalam fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 3.6 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual sebagai berikut:

1. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam

prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Demikian pula halnya pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan yang mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, pencegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan.

2. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Prastowo (2002: 52) kata analisis didefinisikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Sedangkan menurut Harahap (2004: 189) pengertian analisis



adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil. Definisi analisis tersebut memberi gambaran tentang kegiatan membedah unsur-unsur dari sesuatu yang di teliti. Dalam hal ini berarti membedah unsur-unsur laporan keuangan, menelaah masing-masing unsur tersebut, dan menelaah hubungan di antara unsur-unsur tersebut dengan tujuan memperoleh pengertian dan pemahaman yang baik dan mendalam atas sesuatu.

### 3.7 Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi sesuatu yang mempunyai nilai. Penjelasan dari definisi operasional dalam penelitian ini adalah metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai bagaimana pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan pelayanan publik dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) hasil yang di dapat sebagai berikut:
  - a. Pada bukti fisik (*tangibles*) Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah baik, seperti ruang tunggu, toilet, ketersediaan loket/meja layanan yang sudah memadai dan bersih.
  - b. Pada keandalan (*reability*) dalam Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara belum tergolong baik. Di karenakan dalam pemberian pelayanan waktu yang diberikan terbilang lama tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
  - c. Daya tanggap (*responsiveness*) didalam memberikan kejelasan informasi terhadap keakuratan waktu pelayanan, alur pelayanan yang jelas, jenis/produk pelayanan, dan syarat pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah

tergolong baik. Hal ini terbukti dalam pemberian pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara telah menetapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan online untuk menunjukkan komitmen didalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

- d. Jaminan (*asurance*) pengetahuan dan kompetensi pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan sudah baik. Pengetahuan dan kompetensi yang di miliki dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
- e. *Empaty* pada Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dapat di katakan sudah baik. Terlihat saat petugas/aparat memberikan pelayanan dapat berkomunikasi dan menjelaskan dengan baik kepada masyarakat serta dapat memberikan pelayanan yang ramah tanpa melihat atau memandang status sosial pemohon yang datang untuk mengurus perizinan ke DPMPTSP.

2. Hambatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Yang Terbatas. Kurangnya ketersediaan tim teknis di tempat, dikarenakan tim teknis PTSP dari Organisasi Perangkat Daerah terkait belum ditempatkan dan berkantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

- b. Implementasi teknologi berbasis digital yang belum optimal. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara telah berbasis teknologi informasi/ *online*. Akan tetapi tidak semua perizinan dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi tersebut, seperti halnya izin mendirikan bangunan yang masih manual.

Karena masih adanya hambatan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara kurang baik atau kurang memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## 5.2 Saran

Di dalam rangka memperbaiki pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang sudah dilakukan, maka diperlukan perbaikan pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Perlunya perbaikan pada penyelenggaraan pelayanan yang terkesan berbelit-belit dan lama. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebaiknya dapat bekerjasama dengan dinas terkait agar Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat berkantor pada DPMPTSP Kabupaten Batu Bara serta dapat mengintegrasikan perizinan mendirikan bangunan yang semula manual

menjadi online pada aplikasi OSS, sehingga waktu pelayanan yang ditetapkan melalui Standar Pelayanan dapat terwujud.

- b. Selanjutnya upaya yang dilakukan dengan cara peningkatan kapasitas sumber daya manusia pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara melalui pelatihan/bimtek untuk perbaikan pelayanan publik dimasa-masa yang akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

### **Sumber Buku:**

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- A. S, Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ahmad Tanzeh. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Tulungagung: P3M STAIN Tulungagung.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darminto, Dwi Prastowo & Rifka Julianty. 2002. *Analisis Laporan Keuangan: Konsep Dan Manfaat*. AMP-YKPN. Yogyakarta.
- Diwiryono, Ruslan. 1996. *Panel Nasional Ahli Pembangunan Prasarana: Pembangunan prasarana perkotaan di Indonesia*. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum.
- Dr. Zubaedi, M.Ag, M.Pd. 2013. *Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Eka, E. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir*. In Jurnal Niara (Vol. 9). <https://doi.org/10.31849/nia.v9i2.2104>.
- Ernawati, Ursula. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretariatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gomes, Faustino Cordoso. 2005. *Manajemen SumberDaya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gabriel, Amin Silalahi. 2003. *Metode Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo: CV. Citra Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

- Harahap, Sofyan Syarif. 2004. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Laksmi. 2008. *Standar Operasional Prosedur*. Diakses pada 29 Oktober 2018, dari <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>
- Lamb dalam Bob Sabran. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga.
- Maryam Siti Neneng. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume VI No. 1.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B, Huberman, A. M & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A, Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988. "SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol: 64 (Spring), pp. 12-40.
- Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rivai, Veitzal. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sam, Arianto. 2008. *Pengertian Fasilitas Belajar*, [Online], <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas-belajar.html>
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suwondo. 2001. *Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI.
- Tanzeh, Ahmad dan Suyitno. 2006. *Dasar-dasar Penelitian*. Surabaya: Elkaif.
- Y. Sri Pudyatmoko. 2009. *Perizinan, Problem dan Upaya Pembenahan*. Grasindo. Jakarta.
- Wulandari, Fitria. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit pada Bank Umum yang Telah Go Public Periode Tahun 2011-2013*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

### **Jurnal:**

<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/7392> JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik). Volume 5 No. 1, Juni 2019. Ari Sujipto, M Thahir Haning, Suratman yang berjudul Analisis Layanan Publik Di Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiX7b6shYPyAhXOILcAHfs6B5wQFjAAegQIBRAD&url=http%3A%2F%2Fjurnal.untad.ac.id%2Fjurnal%2Findex.php%2FKatalogis%2Farticle%2Fdownload%2F9761%2F7759&usg=AOvVaw3xjwH\\_Eub1qhRLqQMMNbMf](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiX7b6shYPyAhXOILcAHfs6B5wQFjAAegQIBRAD&url=http%3A%2F%2Fjurnal.untad.ac.id%2Fjurnal%2Findex.php%2FKatalogis%2Farticle%2Fdownload%2F9761%2F7759&usg=AOvVaw3xjwH_Eub1qhRLqQMMNbMf) Jurnal Dwi Handyan Prasetyo, Drs. Mochammad Mustam, M.S. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiX7b6shYPyAhXOILcAHfs6B5wQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fjournal3.undip.ac.id%2Findex.php%2Fjppmr%2Farticle%2Fdownload%2F21036%2F19689&usg=AOvVaw32AuJ-0BGU-GfRRnyFc\\_hH](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiX7b6shYPyAhXOILcAHfs6B5wQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fjournal3.undip.ac.id%2Findex.php%2Fjppmr%2Farticle%2Fdownload%2F21036%2F19689&usg=AOvVaw32AuJ-0BGU-GfRRnyFc_hH) Jurnal Andi Murfiqien Latjuba. Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5176> Jurnal Ojs Uma Perspektif. Vol. 10 No. 2 (2021). Eko Prasetyo, Isnaini Isnaini, Adam Adam yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.

<http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi/article/view/3> Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik. Vol. 1 No. 1 (2019). Khainuddin Khainuddin, Heri Kusmanto, Isnaini Isnaini yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam.

### **Peraturan Pemerintah:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Laporan Peraturan Bupati Kabupaten Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tanggal 23 Oktober 2020, tentang Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat permohonan Ibu Rasmi Tua Sinaga

Uma, Paluh..... 08 - 10 - 2019

Kepada  
Yth; Bapak Bupati Batu Bara  
d/p. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara  
di -  
Tempat

Hal : **Permohonan Penerbitan IMB**

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rasmi Tua Sinaga  
Umur : 46 Thn  
Pekerjaan : Pedagang  
Alamat : Desa Cahaya Pardomuan  
No. Handphone : 0821 6036 7508


Dengan ini memohon kepada Bapak / Ibu Kepala DPM-PPTSP Kab. Batu Bara untuk dapat menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan :

Jenis Bangunan : Tempat Usaha  
Jumlah Unit/ Bangunan : 1 Unit  
Ukuran/ Luas Bangunan : Lantai I : ..... m x 620 m = 550 m<sup>2</sup>  
Lantai II : ..... m x ..... m = ..... m<sup>2</sup>  
Lantai III : ..... m x ..... m = ..... m<sup>2</sup>  
Alamat/ Lokasi Bangunan : Desa Cahaya Pardomuan

Untuk melengkapi permohonan ini turut di lampirkan :

1. Surat Keterangan Silang Sengketa Tanah Dari Desa / Kelurahan
2. Rekomendasi Camat
3. Foto Copy Surat Tanah/ Sertifikat / Surat Sewa Menyewa
4. Foto Copy KTP
5. Foto Copy Pembayaran PBB Terakhir
6. Advis dari Dinas Terkait
7. Gambar / Sketsa Bangunan
8. Izin Prinsip / Lokasi
9. Bukti Pembayaran Retribusi Daerah/ SKRD
10. Surat Pernyataan Meyediakan Lahan Parkir Bagi Bangunan Ruko, Perusahaan, Industri, Tempat Rekreasi Sebagaimana Tercantum Dalam Gambar Situasi/Gambar Tapak Bangunan.
11. Surat Pernyataan Tidak Keberatan Dari Tetangga Sekitarnya Bagi Bangunan Rumah Tinggal Bertingkat Perusahaan Dan Industri, Yang Diketahui Oleh Lurah/ Kades
12. Surat Pernyataan Jaminan Bangunan Tidak Runtuh (Bila Menambah Bangunan) Diatas Materai Rp.6000
13. Rekomendasi Alih Fungsi Lahan Dari Instansi Terkait
14. UPL / UKL / SPPL
15. Surat Pernyataan Bangunan Tidak Diperuntukkan Untuk Sarang Walet.

Demikian permohonan ini saya perbuat dengan sebenarnya .

Pemohon  
  
RASMI TUA SINAGA

MATERAI  
6000  
KABUPATEN BATU BARA

**PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jln. Perintis Kemerdekaan No. 55 Kel. Lima Puluh Kota Kecamatan Lima Puluh – 21255, Telp/Fax. (0622)96297*

**PETIKAN**  
**KEPUTUSAN BUPATI BATU BARA**  
**NOMOR : 503/005 /IMB/DPM-PTSP/ T /2021**  
**TENTANG**  
**IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

**Membaca** : a. Surat Permohonan saudara RASMI TUA SINAGA (a.n. UD. AMAR) tanggal 08 Oktober 2019 perihal Permohonan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);  
b. bahwa berdasarkan Surat Kepemilikan Tanah (Surat Keterangan Tanah Nomor : 590/26/SKT-CP/2019 tanggal 16 Oktober 2019 a.n. Rasmii Tua Sinaga);  
c. Surat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batu Bara Nomor : 503/1478-DPUPR/2019, tanggal 16 Desember 2019, perihal Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan;  
d. bahwa berdasarkan Rekomendasi Camat Datuk Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Nomor : 503/019/DLP/XI/2019, tanggal 05 November 2019, perihal rekomendasi untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);  
e. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a,b,c dan d perlu diatur dan ditetapkan berdasarkan keputusan Bupati Kabupaten Batu Bara.

**Menimbang** : a. bahwa dalam rangka penerbitan Perizinan dan Pendapatan Asli Daerah dan Jasa Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Gedung, serta pengawasan terhadap bangunan;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebahagian dimaksud pada huruf a maka perlu di terbitkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Gedung dengan suatu keputusan.

**Mengingat** : 1. Undang – undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;  
2. Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah;  
4. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perubahan atas peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 12 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;  
5. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 5 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung;  
6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 51 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**  
**PERTAMA** : Memberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada :  
**Nama Pemilik/Penanggung Jawab** : RASMI TUA SINAGA (a.n. UD. AMAR)  
**Nomor Induk Berusaha** : 9120213070781  
**Pekerjaan** : PEDAGANG  
**Alamat** : Dusun VI Desa Cahaya Pardomuan  
Kecamatan Datuk Lima Puluh Kabupaten Batu Bara  
**Fungsi Bangunan** : Rumah Toko (Ruko)  
**Untuk** : Tempat Usaha  
**Lokasi Bangunan** : Dusun VI Desa Cahaya Pardomuan  
Kecamatan Datuk Lima Puluh Kabupaten Batu Bara  
**Total Luas / Lantai** : 55,8 m<sup>2</sup> / Tidak Bertingkat  
**Rincian** : 9 m x 6,2 m = 55,8 m<sup>2</sup>

**KEDUA** : Izin Mendirikan Bangunan ini hanya berlaku : 6 (enam) bulan dan apabila dalam jangka waktu tersebut pekerjaan belum dimulai, selanjutnya IMB harus dimohonkan perpanjangan waktu berlakunya kepada Bupati Batu Bara.

**KETIGA** : Surat Izin Mendirikan Bangunan ini hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan bukan berarti mensyahkan hak – hak lainnya.

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lima Puluh  
Pada tanggal : 27 JANUARI 2021  
Dipetik dari asli keputusan tersebut

**a.n. BUPATI BATU BARA**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN BATU BARA**

  
**ROSDIANA DAMAYANTI, SE, MM**  
**PEMBAWA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19670829 199303 2 002**

**Tembusan :**  
- Yth. Bupati Batu Bara;  
- Kasat. Pol. PP. Kab. Batu Bara.

## Lampiran 2. Surat permohonan Ibu Sopia Astuti

Sipare – Pare, 14 September 2020

Kepada  
Yth; Bapak Bupati Batu Bara  
d/p. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara  
di –  
Tempat

Hal : **Permohonan Penerbitan IMB**

Dengan Hormat,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SOPIA ASTUTI**  
Umur : **41 Tahun**  
Pekerjaan : **Mengurus Rumah Tangga**  
Agama : **Islam**  
Alamat : **Dusun Merdeka, Desa Lalang, Kec. Medang Deras, Kab. Batu Bara**  
Nomor Handphone : **-**


Dengan ini memohon kepada Bapak / Ibu Kepala DPM-PPTSP Kab. Batu Bara untuk dapat menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan :


Jenis Bangunan : **Gudang**  
Ukuran : **10 M x 30 M**  
Luasnya : **300Meter**  
Letak : **Dsn Teratai d/h VI Desa Sipare pare ,Kec. Air Putih, Kab. Batu Bara**

Untuk melengkapi permohonan ini turut di lampirkan :

1. Surat Keterangan Silang Sengketa Tanah Dari Desa / Kelurahan
2. Rekomendasi Camat
3. Foto Copy Surat Tanah/ Sertifikat / Surat Sewa Menyewa
4. Foto Copy KTP
5. Foto Copy Pembayaran PBB Terakhir
6. Advis dari Dinas Terkait
7. Gambar / Sketsa Bangunan
8. Izin Prinsip / Lokasi
9. Bukti Pembayaran Retribusi Daerah/ SKRD
10. Surat Pernyataan Meyediakan Lahan Parkir Bagi Bangunan Ruko, Perusahaan, Industri, Tempat Rekreasi Sebagaimana Tercantum Dalam Gambar Situasi/Gambar Tapak Bangunan.
11. Surat Pernyataan Tidak Keberatan Dari Tetangga Sekitarnya Bagi Bangunan Rumah Tinggal Bertingkat Perusahaan Dan Industri, Yang Diketahui Oleh Lurah/ Kades
12. Surat Pernyataan Jaminan Bangunan Tidak Runtuh (Bila Menambah Bangunan) Diatas Materai Rp.6000
13. Rekomendasi Alih Fungsi Lahan Dari Instansi Terkait
14. UPL / UKL Dari Lingkungan Hidup
15. Surat Pernyataan Bangunan Tidak Diperuntukkan Untuk Sarang Walet.

Demikian permohonan ini saya perbuat dengan sebenarnya .

Pemohon  
  
**SOPIA ASTUTI**



**PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jln. Perintis Kemerdekaan No. 55 Kel. Lima Puluh Kota Kecamatan Lima Puluh – 21255, Telp/Fax. (0622)96297*

**P E T I K A N**  
**KEPUTUSAN BUPATI BATU BARA**  
**NOMOR : 503/004 /IMB/DPM-PTSP/ 1 /2021**  
**TENTANG**  
**IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

**Membaca** : Surat permohonan saudara **SOPIA ASTUTI** tanggal 14 September 2020 perihal Permohonan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

**Menimbang** : a. bahwa berdasarkan Surat Kepemilikan Tanah (Departemen Dalam Negeri Sertipikat Hak Milik Nomor : 242, tanggal 10 Januari 1987 a.n. Sopia Astuti);  
b. bahwa berdasarkan Surat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batu Bara Nomor : 650/1596-DPU/PR/2020 tanggal 11 November 2020, perihal Rekomendasi Teknis Kesesuaian Tata Ruang;  
c. bahwa berdasarkan Surat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batu Bara Nomor : 503/0037-DPU/PR/2021 tanggal 11 Januari 2021, perihal Rekomendasi Atas Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sdr. Sopia Astuti;  
d. bahwa berdasarkan Rekomendasi Camat Air Putih Kabupaten Batu Bara Nomor : 503/805/KAP/IX/2020 tanggal 17 September 2020 perihal rekomendasi untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);  
e. bahwa dalam rangka penerbitan Perizinan dan Pendapatan Asli Daerah dan Jasa Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Gedung, serta pengawasan terhadap bangunan;  
f. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a,b,c,d dan e perlu diatur dan ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Batu Bara.

**Mengingat** : 1. Undang – undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;  
2. Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah;  
4. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perubahan atas peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 12 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;  
5. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 5 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung;  
6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 51 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : Memberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada :

**KESATU** : **Nama Pemilik/Penanggung Jawab** : **SOPIA ASTUTI**  
**Pekerjaan** : **Mengurus Rumah Tangga**  
**Alamat** : **Dusun Merdeka Desa Lalang**  
**Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batu Bara**  
**Fungsi Bangunan** : **Usaha**  
**Untuk** : **Gudang**  
**Lokasi Bangunan** : **Dusun Teratai d/h Dusun VI Desa Sipare - Pare**  
**Kecamatan Air Putih Kabupaten Batu Bara**  
**Total Luas / Lantai** : **300 m<sup>2</sup> / Tidak Bertingkat**  
**Rincian** : **10 m x 30 m = 300 m<sup>2</sup>**

**KEDUA** : Izin Mendirikan Bangunan ini hanya berlaku : 6 (enam) bulan dan apabila dalam jangka waktu tersebut pekerjaan belum dimulai, selanjutnya IMB harus dimohonkan perpanjangan waktu berlakunya kepada Bupati Batu Bara;

**KETIGA** : Surat Izin Mendirikan Bangunan ini hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan bukan berarti menyahkan hak – hak lainnya;

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lima Puluh  
Pada tanggal : ~~22~~ **20** ~~JANUARI~~ **JULAI** 2021  
Dipetik dari asli keputusan tersebut

a.n. **BUPATI BATU BARA**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN BATU BARA**

  
**ROSDIANA DAMANI, SE, MM**  
**PEMBA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19670829 199303 2 002**

Tembusan :  
- Kasat. Pol. PP. Kab. Batu Bara

### Lampiran 3. Surat permohonan Bapak Hendra

Cima Puluh ..... 11 Desember 2020.

Kepada  
Yth; Bapak Bupati Batu Bara  
d/p. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara  
di -  
Tempat

Hal : Permohonan Penerbitan IMB

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HENDRA  
Umur : 39 TAHUN  
Pekerjaan : WIRASWASTA  
Alamat : KEL. PASAR GAMBIR KEC. TEBING  
TANEGGI KOTA  
No. Handphone : 0852. 7068. 6358

Dengan ini memohon kepada Bapak / Ibu Kepala DPM-PPTSP Kab. Batu Bara untuk dapat menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan :

Jenis Bangunan : RUKO DAN GUDANG

Jumlah Unit/ Bangunan : .....

Ukuran/ Luas Bangunan: Lantai I : 45 m x 20 m = 90 m<sup>2</sup>  
Lantai II : 45 m x 20 m = 90 m<sup>2</sup>  
Gudang : 10 m x 80 m = 800 m<sup>2</sup>


Alamat/ Lokasi Bangunan : DESA SIMPANG KOPI KEC. SETI SUKA  
KAB. LATUPBARA

Untuk melengkapi permohonan ini turut di lampirkan :

1. Surat Keterangan Silang Sengketa Tanah Dari Desa / Kelurahan
2. Rekomendasi Camat
3. Foto Copy Surat Tanah/ Sertifikat / Surat Sewa Menyewa/Surat Ganti Rugi Desa/Lurah
4. Foto Copy KTP
5. Foto Copy Pembayaran PBB Terakhir
6. Advis dari Dinas Terkait
7. Gambar / Sketsa Bangunan
8. Izin Prinsip / Lokasi
9. Bukti Pembayaran Retribusi Daerah/ SKRD
10. Surat Pernyataan Meyediakan Lahan Parkir Bagi Bangunan Ruko, Perusahaan, Industri, Tempat Rekreasi Sebagaimana Tercantum Dalam Gambar Situasi/Gambar Tapak Bangunan.
11. Surat Pernyataan Tidak Keberatan Dari Tetangga Sekitarnya Bagi Bangunan Rumah Tinggal Bertingkat Perusahaan Dan Industri, Yang Diketahui Oleh Lurah/ Kades
12. Surat Pernyataan Jaminan Bangunan Tidak Runtuh (Bila Menambah Bangunan) Diatas Materai Rp.6000
13. Rekomendasi Alih Fungsi Lahan Dari Instansi Terkait
14. UPL / UKL / SPPL
15. Surat Pernyataan Bangunan Tidak Diperuntukkan Untuk Sarang Walet.
16. Analisa Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN)

Demikian permohonan ini saya perbuat dengan sebenarnya .

Pemohon

  
 HENDRA

**PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jln. Perintis Kemerdekaan No. 55 Kel. Lima Puluh Kota Kecamatan Lima Puluh – 21255, Telp/Fax. (0622)96297*

**P E T I K A N**  
**KEPUTUSAN BUPATI BATU BARA**  
**NOMOR : 503/007 /IMB/DPM-PTSP/ II /2021**  
**TENTANG**  
**IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

**Membaca** : Surat permohonan saudara **HENDRA** tanggal 11 Desember 2020 perihal Permohonan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

**Menimbang** : a. bahwa berdasarkan Surat Kepemilikan Tanah (Surat Penyerahan Ganti Rugi Nomor : 590/10/SPGR/SK-XI/2020, tanggal 26 November 2020 a.n. Hendra)  
b. bahwa berdasarkan Surat Dinas Pekerjaan-Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batu Bara Nomor : 503/0131-DPUPR/2021 tanggal 29 Januari 2021, perihal Rekomendasi Atas Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sdr. Hendra;  
c. bahwa berdasarkan Rekomendasi Camat Sei Suka Kabupaten Batu Bara Nomor : 503/1367 tanggal 03 Desember 2020 perihal rekomendasi untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) a.n. Hendra;  
d. bahwa dalam rangka penerbitan Perizinan dan Pendapatan Asli Daerah dan Jasa Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Gedung, serta pengawasan terhadap bangunan;  
e. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a,b,c, dan d perlu diatur dan ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Batu Bara.

**Mengingat** : 1. Undang – undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;  
2. Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah;  
4. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perubahan atas peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 12 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;  
5. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 5 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung;  
6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 51 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : Memberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada :

**KESATU** : **Nama Pemilik/Penanggung Jawab** : **HENDRA**  
**Pekerjaan** : **Wiraswasta**  
**Alamat** : **Jl. Thamrin No. 125 Lk. II Kel. Pasar Gambir**  
**Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi**  
**Fungsi Bangunan** : **Usaha**  
**Untuk** : **Rumah Toko (Ruko) dan Gudang**  
**Lokasi Bangunan** : **Dusun Kopi Desa Simpang Kopi**  
**Kecamatan Sei Suka Kabupaten Batu Bara**  
**Total Luas / Lantai** : **980 m<sup>2</sup> / Bertingkat**  
**Rincian Bangunan** : **- Rumah Toko (Ruko) : Lantai I : 4,5 m x 20 m = 90 m<sup>2</sup>**  
**Lantai II : 4,5 m x 20 m = 90 m<sup>2</sup>**  
**- Gudang : 10 m x 80 m = 800 m<sup>2</sup>**

**KEDUA** : Izin Mendirikan Bangunan ini hanya berlaku : 6 (enam) bulan dan apabila dalam jangka waktu tersebut pekerjaan belum dimulai, selanjutnya IMB harus dimohonkan perpanjangan waktu berlakunya kepada Bupati Batu Bara;

**KETIGA** : Surat Izin Mendirikan Bangunan ini hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan bukan berarti menyahkan hak – hak lainnya;

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lima Puluh  
Pada tanggal : **05 FEBRUARI** 2021  
Dipetik dari asli keputusan tersebut

**a.n. BUPATI BATU BARA**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN BATU BARA**

**ROSDIANA DAMANIK, SE, MM**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19670829 199303 2 002**

**Tembusan :**  
- Yth. Bupati Batu Bara;  
- Yth. Kasat. Pol. PP. Kab. Batu Bara.



#### Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara



Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara (Rosdiana Damanik, SE, MM)



Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara (Asni, SH)



Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara (Muhammad Wardana, Raya Simarmata, Budi Marpaung)



Pengguna Layanan (Ruslan Hamid, Sarkowi Hamid)



Pengguna Layanan (Sri Widya, Cristin Panjaitan, Taufik Damanik)

## Lampiran 5. Surat Penelitian


**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA**

*Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis – Ilmu Hukum – Psikologi  
Program Doktor : Ilmu Pertanian*

Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia  
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 218 /PPS-UMA/D/01/II/2021  
Lampiran :-  
Hal : **Pengambilan Data dan Wawancara**

25 Februari 2021

Yth. **Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

**N a m a : Ihramli Efendi**  
**N P M : 191801017**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Publik**  
**Judul Tesis : Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.


Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

**Direktur Pascasarjana**  
  
**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS**

CC. File

Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

## Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU**  
 Jln. PERINTIS KEMERDEKAAN NO. 55 TELP. (0622) - 96297  
 LIMA PULUH - 21255

---

**SURAT KETERANGAN**  
 Nomor : 800 / 115

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Rosdiana Damanik, SE.MM
NIP	: 19670829 199303 2 002
Jabatan	: Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

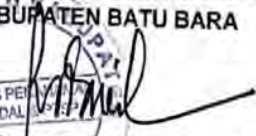
Nama	: Ihramli Efendi
NPM	: 191801017
Program Studi	: Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas	: Universitas Medan Area.

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara selama 20 (dua puluh) hari kerja mulai dari tanggal 26 Februari 2021 s/d 26 Maret 2021 untuk memperoleh data penyusunan Tesis yang berjudul : "Analisis Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lima Puluh, 29 Maret 2021

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATU BARA**



**ROSDIANA DAMANIK, SE, MM**  
**PEMBINA-UTAMA MUDA**  
**NIP. 19670829 199303 2 002**

Dipindai dengan CamScanner