

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
DALAM PENGELOLAAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

ENI ROSLINA BR KETAREN

188520106



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
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 22/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/22

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
DALAM PENGELOLAAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

OLEH :

ENI ROSLINA KETAREN

188520106

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam
Pengelolaan Izin Mendirikan Di Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Nama Mahasiswa : Eni Roslina Br Ketaren

NPM : 188520012

Program Studi : Administrasi Publik

Diajukan Oleh:

Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing I

Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA
Pembimbing II

Mengetahui :



Dr. Elnati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan Fakultas Isipol

Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I.Pol
Ka. Prodi Administrasi Publik

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya tulis sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun yang menjadi bagian- bagian tertentu dalam penulisan Skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah di tulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 28 Oktober 2022

Eni Roslina Br Ketaren

188520106

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Eni Roslina Br Ketaren
NPM : 188520106
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

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 : **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”**.

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 memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 28 Oktober 2022
Yang menyatakan



Eni Roslina Br Ketaren

188520106

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGELOLAAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan belum optimal sehingga dapat disimpulkan secara sementara kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan perlu ditingkatkan kembali. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan narasumber 5 orang. Hasil penelitian menyebutkan analisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota medan belum baik ditinjau dari Kualitas itu sendiri dengan kesimpulan bahwa petugas tidak menjalankan persyaratan dengan jelas dan akurat masih banyak berbelit-belit dalam pengurusan beberkas izin mendirikan bangunan. Kecukupan input kebijakan bahwa bantuan dana yang telah di salurkan oleh pemerintah ke Dinas DPMPTSP Kota medan tidak dapat digunakan secara maksimal karena penyaluran dana tidak digunakan sebaik mungkin untuk kelengkapan fasilitas pelayanan. Ketepatan instrumen yang dipakai dalam melaksanakan tugas staff pegawai tidak menanggung jawabi jika ada berkas-berkas yang kurang lengkap atau tidak sesuai sehingga masyarakat banyak yang protes dalam pelayanan mereka. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran yang dimana dalam kinerja para staff tidak dapat bekerja dalam kelompok sehingga pelayanan pun terhadap masyarakat tidak dapat berjalan dengan baik. Kondisi lingkungan yang terdapat Dinas DPMPTSP lingkungan yang tidak baik sebab dalam parkir masih perlu peningkatan agar para kendaraan dapat tesusun dengan rapi. Sehingga dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas DPMPTSP tidak berjalan dengan baik dan masih banyak tugas-tugas yang terabaikan.

Kata Kunci : Impelementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES POLICY IN MANAGING BUILDING LICENSE AT THE ONE DOOR INTEGRATED SERVICES AND INVESTMENT DEPARTMENT OF MEDAN CITY

Performance Analysis of the Medan City One Stop Integrated Service and Investment Service in the service of building permits has not been optimal so it can be concluded that the performance of the Medan City One Stop Integrated Service and Investment Service needs to be improved again. The purpose of this study was to analyze the performance of the Medan City Investment and One-Stop Integrated Service Office in the service of building permits. The research method uses a qualitative approach with 5 people as resource persons. The results of the study stated that the analysis of the performance of the Medan City One Stop Integrated Service and Investment Service in the service of building permits, it can be concluded that in carrying out building permits services in Medan City, it is not good in terms of quality itself with the conclusion that the officers do not carry out the requirements clearly and accurately. there is still a lot of convoluted in the management of building permits. The adequacy of policy input that the funds that have been distributed by the government to the Medan City DPMPTSP Service cannot be used optimally because the distribution of funds is not used as well as possible for the completeness of service facilities. The accuracy of the instruments used in carrying out the duties of staff employees do not bear responsibility if there are incomplete or inappropriate files so that many people protest in their services. Characteristics and support of the target group in which the performance of the staff cannot work in groups so that services to the community cannot run well. The environmental conditions in the DPMPTSP Service are not good because the parking lot still needs improvement so that the vehicles can be arranged neatly. So that the service for building permits at the DPMPTSP Service does not go well and there are still many neglected tasks.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, Building permit

RIWAYAT HIDUP

Penulis di lahirkan di Medan Pada Tanggal 02 Juni 1998 dari Ayah Karim Ketaren dan Ibu Lenny Br Sembiring. Penulis merupakan anak ke satu dari tiga bersaudara. Penulis bersekolah di Sekolah SDN 060971 Medan pada Tahun 2004. Selanjutnya pada Tahun 2010 Penulis Melanjutkan pendidikan di SMP Swasta Budi Murni 2 Medan. Kemudian pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan Menengah keatas di SMK Telkom Shandhy Putra Medan. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis tidak pernah aktif dalam mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan yaitu menjadi panitia selain itu penulis juga mengikuti organisasi Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia (GMKI) Diluar dari kegiatan Organisasi di Lingkungan kampus, penulis juga mengikuti organisasi Eksternal yaitu Persekutuan Muda/mudi Asal Medan (PERMATA) di gereja GBKP.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kelimpahan kasih dan rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Medan” dengan penuh semangat dan tanpa halangan apapun. penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini tidak akan tersusun baik tanpa dorongan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, walaupun penulis juga menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulisan.

Dalam proses penyelesaian Proposal Skripsi ini penulis telah banyak menerima dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, Dekan Fakultas isipol universitas medan area.
3. Ibu Khairunisa Lubis S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 Proposal Skripsi saya dengan ikhlas telah meluangkan waktu memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi terselesaikannya Proposal Skripsi.
5. Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA, selaku Dosen Pembimbing 2 Proposal Skripsi saya dengan ikhlas telah meluangkan waktu memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi terselesaikannya Proposal Skripsi.

6. Dra. Nurhayati Harahap, MAP selaku Sekretris Proposal Skripsi saya dengan ikhlas telah meluangkan waktu member bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi terselesaikannya Proposal Skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
8. seluruh rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat disebutkan namanya satupersatu yang telah memberikan dorongan kepada penulis.
9. Untuk teman-teman sepenenderitaan saya selama berada jauh dari orang tua khususnya kontrakan biru yang telah memberikan banyak hal tentang kehidupan terhadap penulis.
10. Ibu Kordinator Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup, Sekretaris Dinas DPMPTSP, seluruh pegawai yang ada di Dinas DPMPTSP dan kepada masyarakat yang telah memberikan izin riset kepada saya dan membantu saya untuk memperoleh data data yang ada di kantor Dinas DPMPTSP.
11. Keluarga saya khususnya Ibuku dan ayahku tersayang yang penuh dengan rasa kasih telah mengasuh, membimbing, mendoakan tiada hentinya saudara-saudaraku yang sangat kusayangi, yang tidak hentinya memberi dorongan dan semangat, Terimakasih atas segala doanya.

Proposal Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun tata bahasa. Maka penulis menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempumaan laporan ini.

Dengan harapan akan meningkatkan ilmu pengetahuan di masa sekarang dan yang akan datang.

Medan, 28 Oktober 2022

Eni Roslina Br. Ketaren

NIM :188520106



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori Implementasi.....	8
2.1.1 Pengertian Implementasi	8
2.2 Pengertian Kebijakan Publik	11
2.3 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.3.1 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	15
2.3.3 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	16
2.3.4 Kriteria Pelayanan Publik	18
2.4 Pengertian Pengelolaan.....	19
2.5 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan	20
2.5.1 Fungsi Izin Mendirikan Bangunan	22
2.5.2 Tujuan Izin Mendirikan Bangunan.....	22
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Berpikir.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Definisi Konsep dan Operasional	32
3.6.1 Definisi konsep	32
3.6.2 Operasional	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Lokasi Profil DPMPTSP Kota Medan	37
4.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan DPMPTSP Kota Medan.....	38
b. Misi Dinas DPMPTSP	38
c. Tujuan DPMPTSP	38
4.1.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas DPMPTSP Kota Medan.....	39
4.2 Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Di Pemerintahan Kota Medan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
Perundang-Undangan:.....	81
Skripsi	81
LAMPIRAN.....	82
DATA INFORMAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi 2018	5
Tabel 1.2 Target dan Realisasi 2019	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Table 3.1 Rencana Waktu Penelitian	28
Tabel 4.1 Jumlah Sarana dan Prasarana	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Medan.....	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada suatu pemerintahan Orde Baru menuntut pembaharuan pada aneka macam bidang yang menerapkan azas-azas seperti : 1) transparansi, 2) akuntabilitas, dan 3) desentralisasi. Pada setiap bidang pemerintahan orde baru, melaksanakan setiap Otonomi Daerah menjadi konsekuensi berdasarkan kebijakan desentralisasi dimana sudah terlaksana pada 1 Januari 2001. pada UU No. 22 tahun 1991 dapat di sempurnakan menggunakan UU No. 23 Tahun 2014 mengenai pemerintahan daerah. Otonomi daerah sinkron menggunakan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom buat mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan rakyat setempat pada sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pemerintahan daerah menaruh wewenang otonomi pada wilayah seperti kabupaten dan kota didasarkan pada desentralisasi pada wujud otonomi yang sangat luas, konkret dan sangat bertanggung jawab atas sesuatu wewenangan daerah meliputi wewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali wewenangan pada bidang politik luar negeri. Dalam pertumbuhan ekonomi dan bangunan otonomi daerah ingin melaksanakan peningkatan seperti peningkatan masyarakat dalam kehidupan politik dan pelaksanaan pembangunan, peningkatan efektivitas pelaksanaan koordinasi, pemanfaatan sumber daya yang ada di daerah, dan peningkatan efektivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu

adanya sistem desentralisasi maka prinsip atau keinginan otonomi daerah dapat menuntut sekua pihak untuk melaksanakan perubahan maka pemerintahan pun dapat dengan cepat merespon tuntutan masyarakat di daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki daerah masing-masing.

Dalam membangun suatu bangunan, terdapat Undang-Undang 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yang mengatur tentang penataan bangunan yang meliputi daya tampung, prasyarat, pelaksanaan, pekerjaan daerah, dan peningkatan, maka pada saat itu daerah harus mendapat hibah bangunan. Dalam UU 28 Tahun 2002 terdapat beberapa tujuan struktur, khususnya: 1) Mewujudkan suatu struktur yang bermanfaat dan sesuai dengan struktur yang disepakati dan menyatu dengan keadaannya saat ini; 2) Menciptakan struktur metodis para eksekutif yang menjamin ketergantungan khusus struktur mengenai keamanan, kesejahteraan, kenyamanan, dan kenyamanan; 3) mengakui keyakinan yang sah dalam administrasi struktur.

Hasil pengamatan penulis dilapangan, menunjukkan bahwa para pemilik bangunan gedung di pemerintahan Kota Medan banyak yang tidak memiliki IMB di Pemerintahan Kota Medan. Menurut informasi yang peneliti terima dari para pemilik bangunan gedung yang tidak memiliki IMB, mengatakan bahwa mereka tidak memiliki IMB sebab pengurusan yang susah dan ribet. Lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak pemerintahan Kota Medan dan juga tidak ada upaya untuk menindak lanjuti gedung bangunan yang belum mempunyai IMB dari pihak terkait membuat semain banyak yang bangunan gedung yang berdiri tidak memiliki izin resmi dari pemerintahan Kota Medan, Jadi menurut struktur UU 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung belum berjalan maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”.

Berdasarkan latar belakang, menjadi permasalahan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan antara lain adalah (1) Bahwa Dinas DPMPSTP kurang melaksanakan atau melakukan kebijakan pelayanan publik dengan maksimal karena petugas tidak menjalankan persyaratan dengan jelas dan akurat masih banyak yang berbelit – belit, (2) Belum dilaksanakan dengan maksimal karena staff pegawai tidak dapat berkejasama dengan kelompoknya tidak dijalankan dengan sesuai perintah atasan atau ketua kelompoknya. Ada bangunan baik yang sedang dibangun maupun yang sudah jadi yang belum memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ada kecanggungan dimana masih banyak masyarakat yang merasa tidak perlu mengurus izin mendirikan bangunan yang dilatarbelakangi oleh masa-masa yang menjanjikan dan kurang menjanjikan dari masyarakat Kota Medan yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Adapun tujuan penelitian ini adalah ingin mengidentifikasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Berikut adalah tabel target dan realisasi izin mendirikan bangunan yang terdapat pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Di Pemerintahan Kota Medan.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi 2018

No	Sumber DPMPTSP	Tahun	
		2018	
		Target	Realisasi
1	Retribusi Perizinan	Rp.152.426.350.000	Rp. 28.192.114.509
2	IMB	Rp. 147.746.350.000	Rp. 25.753.256.509

Sumber : DPMPTSP Kota Medan

Tabel 1.2 Target dan Realisasi 2019

No	Sumber DPMPTSP	Tahun	
		2019	
		Target	Realisasi
1	Retribusi Perizinan	Rp. 73.453.000.000	Rp. 26.415.374.572
2	IMB	Rp. 68.773.000.000	Rp.23.895.631.097

Sumber : DPMPTSP Kota Medan

Pada tahun 2018 cenderung terlihat bahwa tujuan penyusunan IMB adalah sebesar Rp. 147.746.350.000 dan pengakuan sebesar Rp. 25.753.256.509 sehingga dapat diperoleh laju keberhasilan sebesar 17,43%, hal ini menggambarkan pengakuan perolehan izin mendirikan bangunan pada tahun 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tidak mampu.

Pada tahun 2019 cenderung terlihat bahwa tujuan penyusunan izin

mendirikan bangunan adalah Rp. 68.773.000.000 dan pengakuan sebesar Rp. 23.895.631.097 sehingga dapat diperoleh derajat keberhasilan 34,75%, hal ini menunjukkan bahwa pengakuan mendapatkan izin mendirikan bangunan pada tahun 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tidak layak. Hal tersebut cenderung terlihat dari informasi fokus pendapatan yang diterapkan pada tahun 2018 dan 2019 yang terdapat di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Terpadu Kota Medan hingga angka objektif yang tinggi dengan alasan target pendapatan bukan dari DPMPTSP. melainkan dari tujuan yang diajukan oleh dinas yang cukup lama, DPMPTSP baru selesai memungkinkan dan dihubungkan dengan TAPD (Tim Anggaran Pemerintah Daerah) dan perencanaan Bappeda, DPMPTSP baru saja mendapatkan dan melaksanakannya.

Dalam mengambil masalah (IMB) di Dinas Kota Medan ingin mengetahui kendala masyarakat membayar pajak karena yang terlihat dari tabel dan penjelasannya bahwa masyarakat masih banyak menunda pembayaran (IMB) dan apakah banyak persyaratan dalam pengurusan hingga tidak dalam dilakukan secara maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneliti skripsi ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang nanti akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan Penambahan Pemahaman Disiplin Ilmu Administrasi Publik Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan Masukan Kepada Pemerintah Kota Medan Perihal Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Implementasi adalah kerumitan yang mungkin dianggap sebagai siklus, sebagai akibat atau sebagai akibat. Misalnya, eksekusi dikonseptualisasikan sebagai interaksi, atau perkembangan pilihan dan kegiatan yang mengarah pada penyelesaian pilihan yang diakui oleh otoritas publik yang dilakukan. Ada beberapa penilaian para ahli mengenai pengertian pelaksanaan, yaitu: 1) Pengertian pelaksanaan menurut penciptanya Setiawan (2004:39), pelaksanaan merupakan pengembangan dari latihan-latihan yang umumnya mengubah siklus kerjasama antara tujuan dan kegiatan. untuk mencapainya dan membutuhkan organisasi pelaksana, administrasi yang layak. 2) Menurut penciptanya, Usman (2002: 70), menyatakan bahwa eksekusi diarahkan pada latihan, kegiatan, kegiatan atau adanya instrumen kerangka kerja, eksekusi bukan sekadar gerakan, melainkan tindakan untuk mencapai tujuan tindakan Sedangkan pengertian eksekusi menurut penciptanya Harsono (2002: 67), secara spesifik eksekusi adalah suatu siklus untuk menjalankan strategi-strategi ke dalam kegiatan-kegiatan strategi mulai dari masalah pemerintahan hingga organisasi, perbaikan strategi dalam rangka mencapai puncaknya suatu program. ide eksekusi menurut penciptanya Wahab (1997:63), eksekusi adalah kegiatan yang dilakukan baik oleh orang, otoritas, atau pemerintah atau diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, 5) pengertian

implementasi menurut penulis Lane (Akib, 2010:2), “bahwa implementasi sebagai konsep dapat dibagi ke dalam dua bagian yakni implementasi merupakan persamaan fungsi dari maksud dari output dan outcome”, 6) pengertian implementasi menurut penulis Mazmanian dan Sebatier (Waluyo, 2007:49), bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Dari pendapat para ahli tentang pengertian implementasi yang terdiri dari: 1) Setiawan (2004:39), 2) Usman (2002: 70), 3) Harsono (2002: 67), 4) Wahab (1997:63), 5) Lane (Akib, 2010:2), 6) (Waluyo, 2007:49) dapat disimpulkan Eksekusi adalah gerakan untuk mencapai suatu tujuan dengan kerangka kerja yang berhasil dan dapat menjadikan strategi suatu kegiatan dari masalah pemerintahan hingga organisasi.

menurut penulis Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85-87), bahwa implementasi mempunyai proses bahwa berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu terdiri dari beberapa faktor :

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketepatan instrument yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi,

pengawasan, dan sebagainya).

5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak).
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Tahapan Implementasi berikut ini merupakan tahapan-tahapan dalam melakukan implementasi :

1. Menerapkan rencana implementasi

Rencana Implementasi dimaksudkan untuk mengatur biaya dan waktu yang dibutuhkan selama implementasi. Dalam rencana implementasi ini, semua biaya yang akan dikeluarkan untuk kegiatan implementasi perlu dianggarkan dalam bentuk anggaran biaya. Anggaran biaya ini selanjutnya juga berfungsi sebagai pengendalian terhadap biaya-biaya yang harus dikeluarkan. Waktu yang diperlukan untuk melakukan kegiatan juga perlu diatur dalam rencana implementasi dalam bentuk skedul waktu. Skedul waktu berfungsi sebagai pengendalian terhadap waktu implementasi.

2. Melakukan kegiatan implementasi

Berikut ini merupakan kegiatan dari implementasi :

- a. Pemilihan dan pelatihan personil
- b. Pemilihan tempat dan instalasi perangkat keras dan perangkat lunak
- c. Pemrograman dan pengujian program
- d. Pengujian sistem
- e. Konversi sistem

3. Tindak lanjut implementasi

Analisis sistem masih perlu melakukan tindak lanjut berikutnya setelah sistem baru diimplementasikan. Analisis sistem masih perlu melakukan pengetesan penerimaan sistem. Pengetesan ini berbeda dengan pengetesan sistem yang telah dilakukan sebelumnya. Jika pada pengetesan sebelumnya digunakan data test, tapi pada pengetesan ini dilakukan dengan menggunakan data sesungguhnya dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan oleh analisis sistem bersama-sama dengan user.

2.2 Pengertian Kebijakan Publik

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Penanaman Modal Kota Medan merupakan komponen penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kepentingan di Kota Medan dengan tujuan pokok untuk lebih mengembangkan lingkungan spekulasi dan sifat administrasi perijinan di Kota Medan. Membangun iklim yang menguntungkan untuk membantu spekulasi dan kemajuan usaha teritorial dan bekerja pada sifat administrasi perizinan adalah interaksi yang konsisten dan layak dari keinginan untuk tanggung jawab keuangan lokal.

Defenisi kebijakan publik Menurut penulis Winarno (2012:17) ialah kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat yang bisa diramalkan, kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain, misalnya kebijakan swasta.

Adapun defenisi kebijakan publik dan memiliki tiga dimensi yang saling bertautan yaitu Menurut Bridgeman dan Davis (2004:47) yakni a). Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum yaitu pilihan

tindakan dalam kebijakan bersifat legal atau otoritatif karena dibuat oleh orang yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan; b). Kebijakan publik sebagai hipotesis, yaitu kebijakan dibuat berdasarkan teori, model, atau hipotesis mengenai sebab dan akibat; c). Kebijakan publik sebagai tujuan, yaitu kebijakan adalah a *means to an end*, alat untuk mencapai sebuah tujuan.

Pendapat tentang kebijakan publik menurut penulis Dunn (2003:106) ialah menyatakan kebijakan publik merupakan sesuatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang disebut oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain. Sedangkan kebijakan publik menurut penulis Winarno (2012:17) ialah mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat yang bisa diramalkan, kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain, misalnya kebijakan swasta.

Dari kesimpulan semua para ahli diatas bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang bertugas pada pemerintahan dan dijalankan oleh pejabat-pejabat pemerintahan di suatu negara untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah dan guna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan merupakan aktivitas pemerintah dalam memecahkan masalah di masyarakat.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Dimana pemerintahan dibentuk agar mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai

maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Ada beberapa pendapat ahli tentang pengertian pelayanan publik.

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

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

2.3.1 Prinsip Pelayanan Publik

menurut penulis Mahmudi (2007:208) ada terdiri beberapa prinsip pelayanan publik yang terdiri dari sebagai berikut: (a) kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat” ; (b) kejelasan, dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan; (c) kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan; (d) akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah; (e) kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi; (f) keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan; (g) tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertangu.

jawab atas 14 penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (h) kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; (i) kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas); (j) kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

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

Ada pula menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik terdiri dari sebagai berikut: (a) tersedianya karyawan yang baik; (b) tersedianya sarana dan

prasarana yang baik; (c) bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (d) mampu melayani secara cepat dan tepat; (e) mampu berkomunikasi; (f) 16 memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (g) memiliki pengetahuan dan kemampuan baik; (h) berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); (i) mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

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

2.3.3 Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut penulis Tjandra (2005:12-13), menyatakan cara bagaimana untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa tetapi harus dapat memenuhi beberapa asa-asa pelayanan publik beriku:

- a. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sedangkan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi.

Undang-undang no. 25 tahun 2009 (pasal 4) bahwa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu :

1. Kepentingan umum. Artinya, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian publik. Artinya, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak. Artinya, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan. Artinya, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif. Artinya, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Artinya, setiap warga negara memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan. Artinya, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas. Artinya, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Artinya, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu. Artinya, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Artinya, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2.3.4 Kriteria Pelayanan Publik

Menurut penulis Zeithaml dan Farmer (dalam Pasolong, 2007:133), pelayanan publik memiliki tiga kriteria utama yaitu :

1. Intangibility

Pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukan objeknya. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

2. Heterogeneity

Pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki

berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. *Inseparability*

Produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Artinya di dalam industri pelayanan, kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien/pelanggan dengan penyedia jasa.

Dalam pengertian karakteristik pelayanan publik menurut penulis menurut Zeithaml dan Farmer ialah sebagai seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan publik atas layanan yang diterima /diperoleh. Dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.4 Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata kelola yang mendapat awalan “peng” dan akhiran “an” sehingga menjadi pengelolaan yang berarti pengurus, perawatan, pengawasan, pengaturan. Pengelolaan itu sendiri awal katanya “kelola”, di tambah awalan “pe” dan akhiran “an” istilah lain dari pengelolaan adalah “manajemen”. Manajemen adalah kata yang aslinya dari bahasa Inggris yaitu “management”, yang berarti keterlaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan manajemen atau pengelolaan dalam pengertian umum menurut suharismiarikunto adalah pengadministrasian, pengaturan, atau penataan suatu kegiatan. Namun kata management sendiri sudah diserap kedalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen yang berarti sama dengan “pengelolaan”, yakni sebagai suatu proses mengoordinas dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar dapat diselesaikan.

Menurut penulis G.R Terry mengatakan bahwa pengelolaan merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

2.5 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum.

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan fungsi khusus oleh pemerintah pada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah/ memperbaiki/ rehabilitasi/ renovasi, memperluas, mengurangi dan merawat bangunan atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Bangunan yang memiliki IMB memiliki kelebihan dibandingkan dengan bangunan yang tidak memiliki IMB antara lain:

1. Bangunan memiliki nilai jual yang lebih tinggi.
2. Jaminan kredit pada Bank.
3. Peningkatan status tanah.

4. Informasi peruntukan dan rencana jalan.

Dasar hukum IMB di Indonesia secara umum dan di kota Medan pada khususnya adalah :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
3. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksana.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

1. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Tata Ruang.
4. Peraturan Pemerintahan No. 16 Tahun 2002 tentang Persetujuan Bangunan Gedung.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.
6. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Medan.
7. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

8. Peraturan Walikota Medan Nomor 41 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

2.5.1 Fungsi Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan dapat berfungsi sebagai pengaturan merupakan ujung tombak dari instrumen hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan. Izin merupakan ketetapan, dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang tidak berlaku, yaitu : (1) persyaratan, (2) hak dan kewajiban, (3) tata cara, (4) jangka waktu berlaku, (5) waktu pelayanan, (6) biaya, (7) mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa, dan (8) sanksi.

2.5.2 Tujuan Izin Mendirikan Bangunan

Tujuan perizinan adalah untuk pengendalian dan pengawasan pemerintah terhadap aktivitas dalam hal-hal tertentu yang ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dimana UU tersebut menyatakan bahwa untuk mendirikan bangunan gedung di Inonesia diwajibkan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat diperlukan sebagai pondasi landasan untuk memperkuat dan mempermudah proses penelitian lanjutan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian, Judul Dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Amelia, Sella, Amrizal, Dedi Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan (2018).	Metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif kualitatif hanyalah memaparkan situasi dan peristiwa.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan sudah berjalan baik. dan terhadap Partisipasi masyarakat yang meningkat akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan penertiban pembangunan akan terlaksana.
2	Muhammad Iqbal, Implementasi peraturan daerah no 5 tahun 2012 tentang retribusi izin mendirikan bangunan di dinas perumahan kawasan permukiman dan penataan ruang di kota medan (2019)	metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan.	Tindakan Implementasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan sudah mengikuti peraturan UUD dan masyarakat pun mampu mengikuti UUD. Jadi semua berjalan sesuai penelitian.

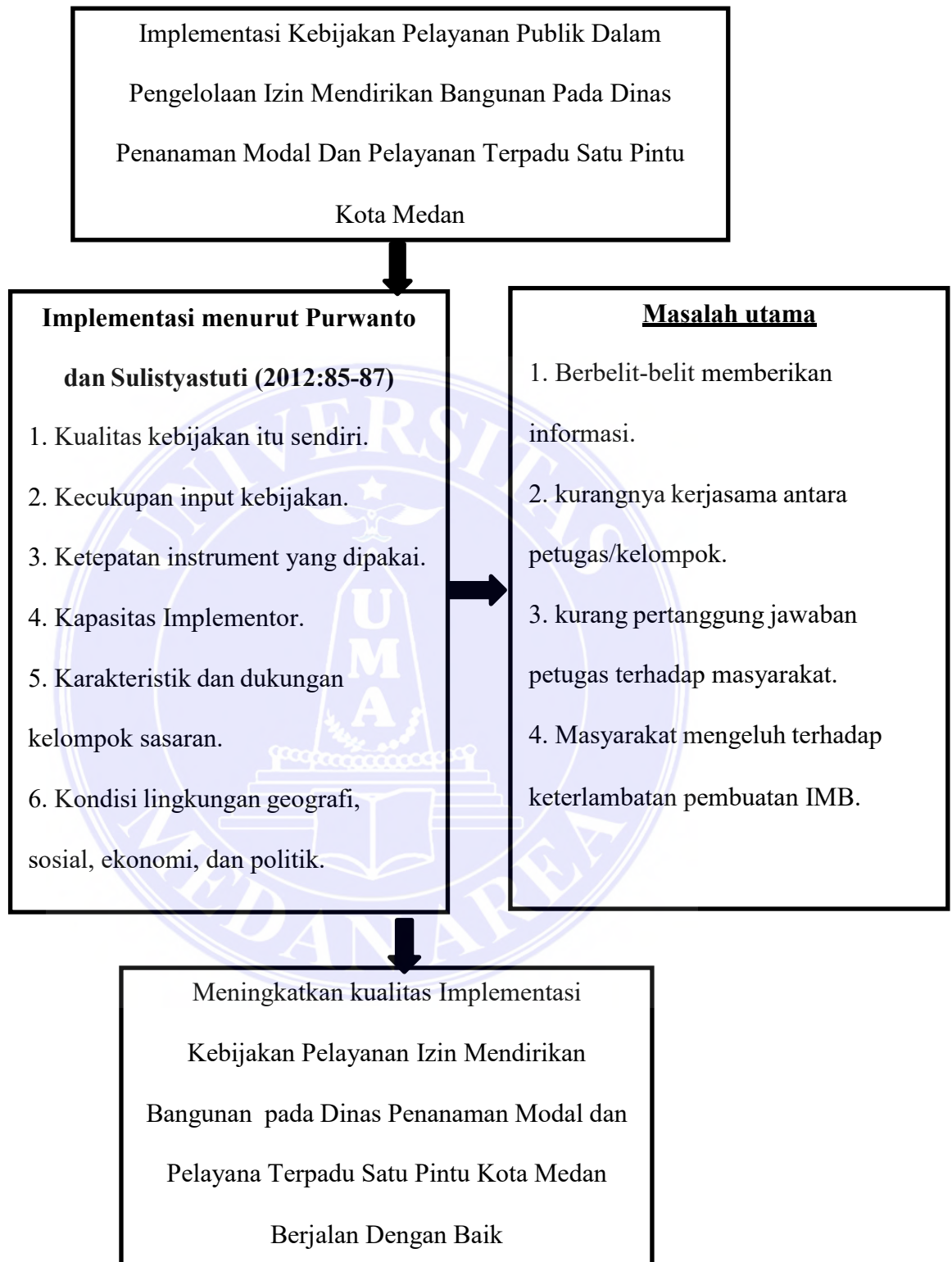
3	Allen Diezel, Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Sms Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Medan (2019).	metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan melalui sistem SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah efektif.
4	Kasman Siburiak, Implementasi Pengawasan Pemerintah Kota Medan Terhadap Izin Mendirikan Bangunan (2008).	kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif.	kualitas SDM yang belum memadai, kurangnya kesadaran masyarakat pemegang SIMB, membangun tanpa IMB, Kurangnya Personil pegawai sesuai dengan luasnya Kota Medan.

2.7 Kerangka Berpikir

Dalam sebuah penelitian ini, penulis meneliti mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, masalah penelitian ini penulis mengambil teori dari model limplementasi dari Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85-87) menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dari implementasi kebijakan publik Peningkatan keberhasilan Implemetasi Kebijakan Publik dalam suatu pelayanan ditentukan oleh tingkat kebijakan itu sendiri, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi adalah :

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan.
3. Ketepatan instrument yang dipakai.
4. Kapasitas Implementor.
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran.
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif kualitatif hanyalah memaparkan situasi dan peristiwa. Penelitian dengan metode ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi dan hanya menganalisis kebenarannya berdasarkan fakta yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan data variasi data tinggi sekali.

Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif pada teorinya dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Analisis data seringkali berlangsung selama proses pengumpulan data.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.32, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota medan, Sumatera Utara 20143. Peneliti melakukan penelitian dari bulan januari 2022 - Maret 2022.

Table 3.1 Rencana Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2021	2022		
		Okt-Des	Jan-mar	April-juli	Agustus-september
1	Penyusunan dan Bimbingan Proposal				
2	Seminar Proposal				
3	Perbaikan proposal				
4	Pengambilan Data Survei				
5	Pengumpulan data				
6	Seminar Hasil				
7	Penyelesaian dan bimbingan skripsi				
8	Pengajuan sidang meja hijau				
9	Sidang meja hijau				

3.3. Informan Penelitian

Menurut penulis Afrizal (2016:139) tentang Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dalam penentuan informasi peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016:139) Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini Ibu May Indri, M.AP. MM, sebagai Kordinator Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup.

b. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139) Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini Bapak Wan Azmi, S.Si. MM selaku sekretaris di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota medan dan Bapak Dwi Irfan. S. S.kom selaku staff keamanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota medan.

c. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016:139) Informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini masyarakat bernama Ibu Yanti Karolin. S.Pd dan Destevi Ginting yang

mengurus izin mendirikan bangunan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Untuk memperoleh data serta keterangan dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara,

merupakan data percakapan dengan narasumber untuk mendapatkan jawaban atau informasi yang akurat. Dalam wawancara, peneliti akan mewawancarakan beberapa informan utama, yaitu kepala dinas, kepala sub bagian informasi dan komunikasi, masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan.

2. Dokumentasi,

yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumen yang ada dilokasi peneltian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

3. Observasi,

adalah melakukan pengamatan/tinjauan di lokasi penelitian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:336) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Menurut Sugiyono (2015:336) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman (1992:16).

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merakum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan

data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data.

e. Triangulasi

merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

3.6 Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1 Definisi konsep

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

- a. Implementasi adalah suatu kegiatan pelaksanaan tindakan untuk mencapai suatu tujuan dengan sistem birokrasi yang efektif dan dapat menjadikan kebijakan itu menjadi tindakan dari politik ke administrasi.

- b. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang bertugas pada pemerintahan dan dijalankan oleh pejabat-pejabat pemerintahan di suatu negara untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah dan guna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan merupakan aktivitas pemerintah dalam memecahkan masalah dimasyarakat.
- c. pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.
- d. Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.
- e. Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.
- f. Tujuan perizinan adalah untuk pengendalian dan pengawasan pemerintah terhadap aktivitas dalam hal-hal tertentu yang ketentuannya berisi pedomanpedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang.

3.6.2 Operasional

Definisi Operasional adalah dimensi penelitian yang menyediakan data bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana metode dalam mengukur atau menilai variabel. Dalam mengukur kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan, penelitian ini menggunakan beberapa indikator menggunakan aspek milik

Parasuraman dalam memahami kualitas pelayanan karena aspek tersebut sesuai untuk digunakan dalam memahami kualitas pelayanan yang ada di Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Teori yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik adalah teori Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012: 85-87) memiliki Indikator-indikator yang dapat mengukur variabel antara lain adalah :

1. Kualitas kebijakan itu sendiri

Kualitas kebijakan itu sendiri yaitu kejelasan tujuan, kejelasan implementor atau penanggung jawab implementasi, dan lainnya. Kualitas kebijakan juga ditentukan oleh proses perumusan kebijakan, apakah kebijakan tersebut dirumuskan secara demokratis akan sangat memberikan peluang dihasilkannya kebijakan yang berkualitas.

2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran)

Suatu kebijakan atau program tidak dapat mencapai tujuan atau sasaran tanpa dukungan anggaran yang memadai. Dalam bahasa Wildavsky (Agus Purwanto dan Ratih Sulistyastuti, 2012:86), besarnya anggran yang dialokasikan terhadap suatu kebijakan atau program menunjukkan seberapa besar poltical wil pemerintah terhadap persoalan yang dipecahkan oleh kebijakan tersebut. Dapat dikatakan semakin besar anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah terhadap suatu kebijakan maka semakin besar pula peluang keberhasilan implementasi kebijakan tesebut. Sebab pemerintah juga memliki komitmen yang kuat agar kebijakan tersebut dapat berhasil.

3. ketepatan instrument yang dipakai

Dengan analogi suatu penyakit, maka untuk menyembuhkannya diperlukan obat yang tepat . Demikian juga persoalan public yang ingin dipecahkan oleh suatu kebijakan juga memerlukan instrument yang tepat. Instrumen tersebut berupa pelayanan publik gratis atau dengan memberi kan hibah barang-barang tertentu. Tentu setiap persoalan akan membutuhkan bentuk instrument yang berbeda-beda. Ketepatan istrumen ini akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan.

4. Kapasitas implementor

Struktur organisasi yang terlalu hirarkis tentu akan menghambat proses implementasi. Kepatuhan para bawahan dalam menjalankan perintah yang diberikan ole para atasana sebagai upaya untuk melaksanakan suatu kebijakan. Perspektif ini sangat dipengaruhi oleh pandangan yang melihat keberhasilan implementasi ditentukan oleh persoalan pengelolaan urusan administrasi dan manajemen.

5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran

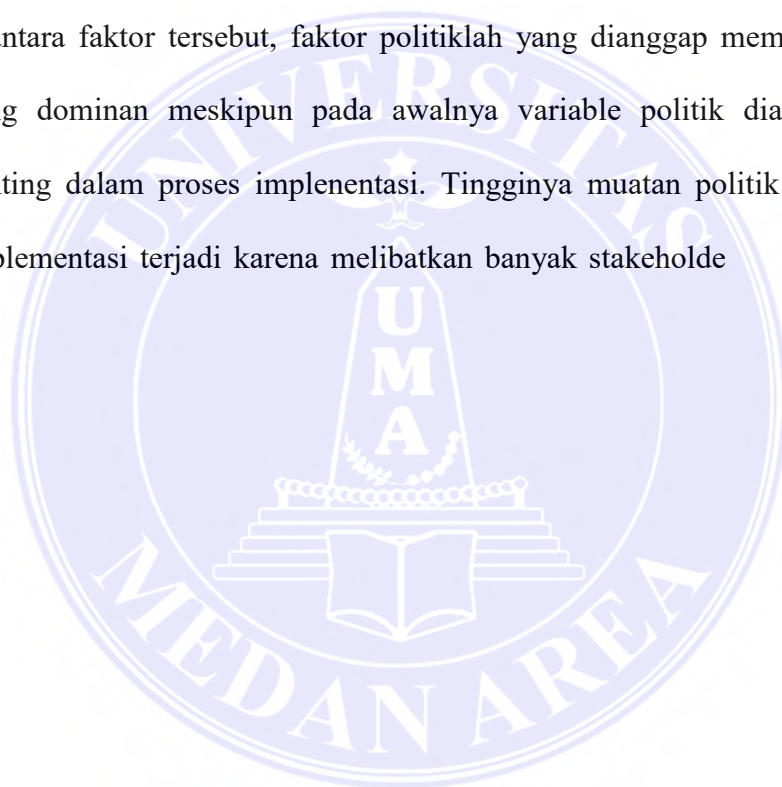
Karakteristik kelompok sasaran tersebut akan sangat berpengaruh terhadap dukungan kelompok sasaran terhadap proses implementasi. Untuk menjamin implementasi dapat berjalan dengan lancar, sebelum kegiatan penyampaian berbagai keluaran kebijakan dilakukan kepada kelompok sasaran dimulai perlu didahului dengan penyampaian informasi kepada kelompok sasaran. Tujuan pemberian informasi adalah agar kelompok sasaran memahami kebijakan yang akan diimplementasikan sehingga tidak hanya akan dapat menerima berbagai program diinisiasi oleh pemerintah akan tetapi

berpartisipasi aktif dalam upaya untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan .

6. Kondisi lingkungan geografi, soasial, ekonomi, dan politik

Kebijakan yang berkualitas tidak akan berhasil ketika diimplementasikan dalam situasi dan kondisi lingkungan yang tidak kondusif terhadap upaya pencapaian tujuan kebijakan. Implenetasi terjadi dalam suatu wilayah yang di dalamnya terdapat berbagai faktor, seperti : kondisi geografis, sosial, ekonomi, dan politik yang memiliki kontribusi penting dalam kegiatan implementasi.

Diantara faktor tersebut, faktor politiklah yang dianggap memiliki pengaruh yang dominan meskipun pada awalnya variable politik dianggap kurang penting dalam proses implenentasi. Tingginya muatan politik dalam proses implementasi terjadi karena melibatkan banyak stakeholde



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam meningkatkan implementasi kebijakan publik untuk konsumen dengan kecepatan dan ketepatan pengurusan surat perizinan di DPMPTSP Kota Medan. Dimana hasil dari penelitian dan hasil seluruh wawancara yang dilaksanakan oleh penulis, maka hasil dari observasi penelitian yang dapat diuraikan berdasarkan teori Purwanto dan Sulistyastuti (2012: 85-87) menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dari implementasi kebijakan publik mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (IMB) di Dinas DPMPTSP Kota Medan. diantaranya sebagai berikut:

a. Kualitas Kebijakan Itu Sendiri

Bahwa Dinas DPMPTSP belum berkualitas melaksanakan atau melakukan kebijakan pelayanan publik dengan maksimal karena petugas tidak menjalankan persyaratan dengan jelas dan akurat masih banyak yang berbelit – belit.

b. Kecukupan input kebijakan

Pemerintah telah menjalankan tugasnya, mereka telah menyalurkan dana untuk melengkapi segala fasilitas untuk pelayanan IMB dengan masyarakat yang ada di Dinas DPMPTSP kota medan agar berjalan dengan maksimal, tetapi Dinas DPMPTSP tidak menjalankan atau menerapkannya dengan baik sehingga pelayanan terhadap masyarakat pun belum berjalan dengan baik.

c. Ketepatan instrument yang dipakai

Dinas DPMPTSP kurang baik menjalankan tanggung jawab karena segala kesalahan para petugas pelayanan tidak mau tau dan tidak menginformasikan kembali kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang protes atas kesalahan para petugas pelayanan IMB.

d. Kapasitas Implementor

Belum Dilaksanakan secara maksimal, tugas diberi dari setiap atasan ke bawahan belum dilakukan sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat dari atasan untuk pelayanan di Dinas DPMPTSP.

e. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran

Belum dilaksanakan dengan maksimal karena staff pegawai tidak dapat berkejasama dengan kelompoknya tidak dijalankan dengan sesuai perintah atasan atau ketua kelompoknya.

f. Kondisi lingkungan geografi, soasial, ekonomi, dan politik

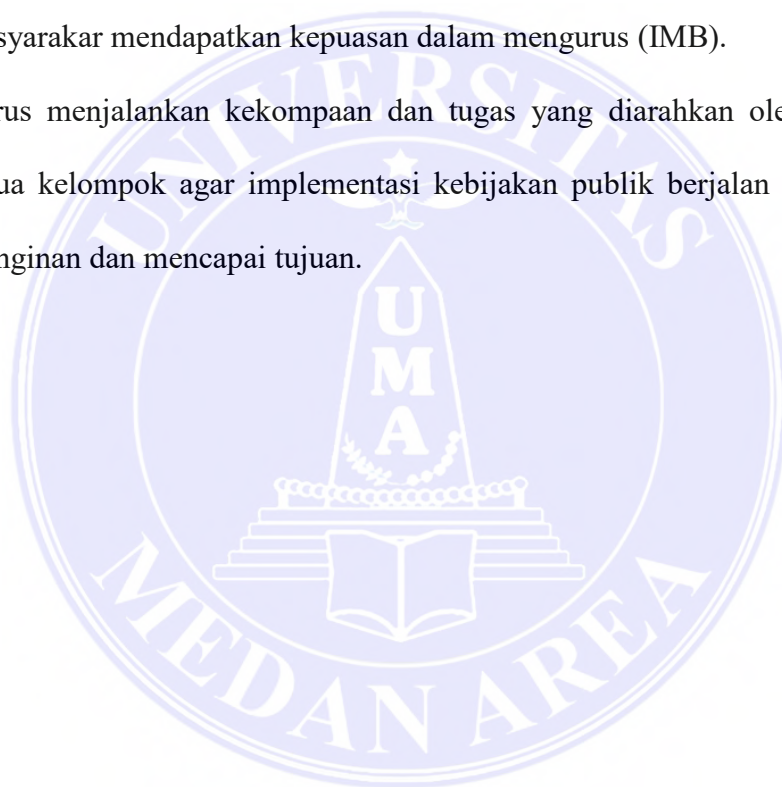
Belum Berjalan dengan makasimal, karena belum sesuai dengan aturannya yang dilaksanakan dengan baik. Lingkungan parkir yang tidak nyaman membuat para staff dan masyarakat kesusahaan memarkirkan kendaraannya.

5.2 Saran

Dari observasi hasil penelitian yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang dilakukan oleh saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian ini untuk Dinas terkait dalam meningkatkan Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal

Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan diantaranya:

1. Dalam melaksanakan implementasi kebijakan sebaiknya dalam berkomunikasi harus lebih jelas dan akurat agar masyarakat tidak cenderung kebingungan karena dalam pelayanan masih banyak berbelit-belit dan mencari solusi yang tepat dalam penyampaian Informasi, bukan hanya dengan sosialisasi tetapi bisa dilakukan dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat.
2. Agar dalam pelayanan pertanggung jawaban semakin diingkatkan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam mengurus (IMB).
3. Harus menjalankan kekompaan dan tugas yang diarahkan oleh atasan atau ketua kelompok agar implementasi kebijakan publik berjalan sesuai dengan keinginan dan mencapai tujuan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Bridgemen, Peter dan Davis, Glyn. 2004, *the Australian Policy Handbook*, Allen and Unwin, Crows Nest
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Hanifah, Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta : Rineka cipta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)* Bandung: PT. Refika Aditama
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjandra. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi I. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.
- Wahab, SA. 2001. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua. Jakarta: Bumiaksara.
- _____ 1997. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua. Jakarta: Bumiaksara.

Perundang-Undangan:

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia. 2002. Undang-Undang No.28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Jakarta. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012.

Skripsi:

Allen Diezel, 2020. Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Sms Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Medan. *Skripsi Universitas Sumatera Utara.*

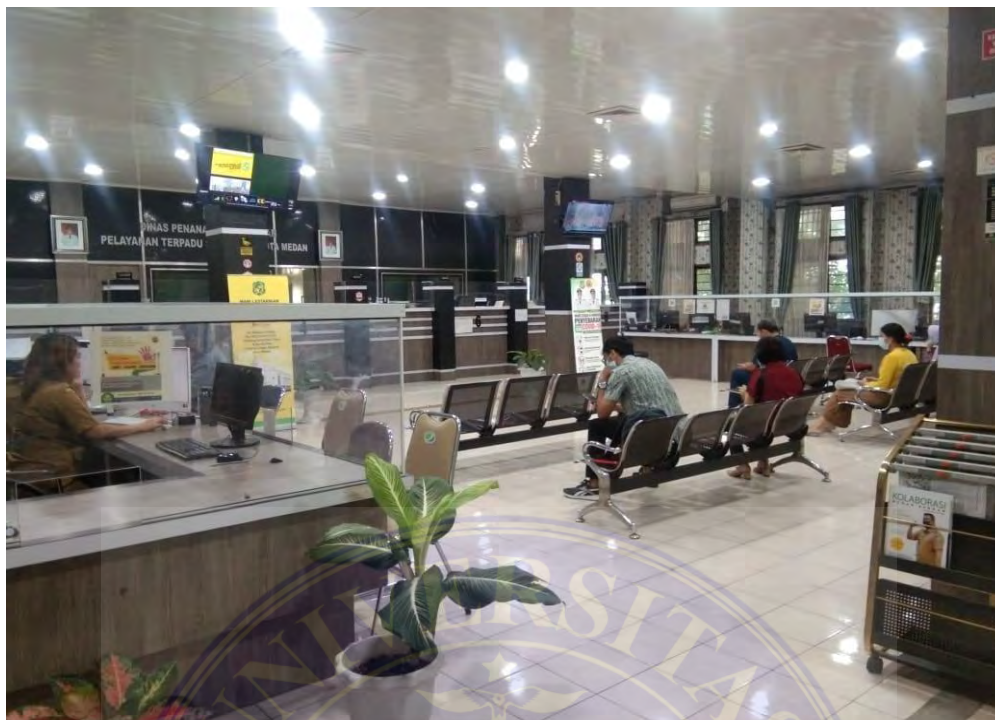
Muhammad Iqbal, 2019. Implementasi Peraturan Daerah No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Di Kota Medan. *Skripsi Muhammadiyah Sumatera Utara.*

LAMPIRAN



Foto bersama Ibu May Indri, M.AP,MM sebagai Kordinator Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup di Dinas DPMPTSP

Foto bersama Bapak Wan Azmi, S.Si. MM selaku sekretaris di Dinas DPMPTSP



Ruang pelayanan di Dinas DPMPTSP Kota Medan



Foto dengan masyarakat Ibu Yanti Karolin. S.Pd



Foto bersama Bapak Dwi Irfan. S. S.kom selaku staff keamanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota medan

Lampiran Wawancara Daftar Pertanyaan untuk Informan

Lampiran wawancara untuk Dinas DPMPTSP

1. Kualitas kebijakan itu sendiri

Apakah pelayanan di Dinas DPMPTSP sudah berkualitas dengan baik ?

2. Kecukupan input kebijakan

Apakah pemerintah ikut berpartisipasi di Dinas DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

3. Ketepatan instrumen yang dipakai

Apakah Dinas DPMPTSP bertanggungjawab jika petugas membuat kesalahan ?

4. Kapasitas implementor

Apakah para staff menjalankan perintah dari atasan ?

5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran

Apakah setiap kelompok staff menjalankan tugasnya ?

6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik

Apakah suasana di Dinas DPMPTSP mendukung dalam pelayanan izin mendirikan bangunan ?

Lampiran wawancara untuk masyarakat

1. Apakah pelayanan di Dinas DPMPTSP sudah berjalan dengan maksimal ?

2. Apakah fasilitas Dinas DPMPTSP untuk melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik ?

3. Apakah mereka bertanggung jawab jika membuat kesalahan pada masyarakat ?

4. Apakah suasana Dinas DPMPTSP dapat melaksanakan pelayanan dengan baik?

DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

Nama : Ibu May Indri,M.AP.MM
Jenis Kelamin :Perempuan
Usia : 39 tahun
Jabatan : Kordinator Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup Dinas DPMPTSP.

2. Informan Utama

Nama : Bapak Wan Azmi, S.Si.MM
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 43 tahun
Jabatan : Sekretaris
Nama : Bapak Dwi Irfan. S.S.kom
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 28 tahun
Jabatan : Staff Keamanan

3. Informan Tambahan

Nama : Ibu Yanti Karolin.S.Pd
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 34 tahun
Nama : Destevi Ginting
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 31 tahun