

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA SURAKARTA**



Oleh :

**MUHAMMAD HAIDAR MUSTAGHFIRI**

**D0110080**

**SKRIPSI**

**Disusun Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai**

**Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

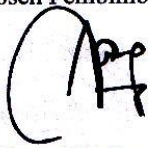
**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si

NIP. 196010091986011001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari : Kamis.

Tanggal : 13 Juli 2017

Panitia Penguji :

1. Drs. Sudarto, M.Si.  
NIP. 195502021985031006

2. Dr. Kristina Setyowati, M.Si  
NIP. 196306131990032001

3. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si  
NIP. 196010091986011001



.....  
Ketua



.....  
Sekretaris



.....  
Penguji

Mengetahui,  
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret, Surakarta



Prof. Dr. Irm Dwi Astuti N., M.Si

NIP. 196108251986012001

## **MOTTO**

“Ambil semua kesempatan buang semua ketakutan, lakukan apa yang harus kamu lakukan dan dapatkan hidupmu! – Muhammad Haidar”

## **PERSEMBAHAN**

- Orang tuaku tercinta Taufik Hidayat dan Roro Ida Wardatul yang sabar menghadapi anaknya
- Teman-teman sepertantauan dari Bogor.
- Teman-teman baruku yang berdomisili di Surakarta
- Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah S.W.T yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, penulisan yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURAKARTA” dapat penulis selesaikan.

Selanjutnya, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara materiil maupun secara non materiil sehingga penulisan ini dapat diselesaikan terutama kepada :

1. Bapak Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah menyediakan waktu dan pikiranya untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tersusunya skripsi ini.
2. Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberi semangat dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen FISIP UNS yang telah memberikan ilmu pengetahuan umumnya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan skripsi ini serta semoga dapat penulis amalkan dalam kehidupan masa depan.
4. Seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk

membantu penulis dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyusun skripsi ini.

5. Teman-teman seangkatan yang berjuang bersama selama proses pembuatan skripsi.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis sudah pasti memiliki hambatan maupun kesulitan yang dihadapi, namun dengan adanya doa, restu, bantuan moriil dan materiil serta dorongan dari orang tua penulis sampai detik ini.

Surakarta, Juli 2017

Muhammad Haidar M

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
B. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	20
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	20
4. Hakekat Pelayanan Publik.....	23
5. Asas Pelayanan Publik .....	23
6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	24



7. Prinsip Pelayanan Publik .....	25
8. Standar Pelayanan Publik.....	27
9. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	28
10. Bentuk dan Karakteristik Pelayanan Publik.....	29
C. Kualitas Pelayanan .....	31
1. Pengertian Kualitas .....	31
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
D. Izin Mendirikan Bangunan.....	36
1. Perizinan.....	36
2. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan.....	38
3. Tujuan dan Fungsi Izin Mendirikan Bangunan.....	39
E. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ..	43
F. Kerangka Berfikir.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian .....	50
C. Teknik Sampling .....	51
D. Sumber Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	54
F. Validitas Data .....	55
G. Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta.....	59
1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta .....	59
2. Kondisi Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta.....	60
3. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta.....	65
4. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta .....	66

5. Proses Layanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Surakarta.....	77
B. Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta .....	80
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	81
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	87
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	90
4. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	93
5. <i>Empathy</i> (Empati) .....	99
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	106

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekapitulasi Izin Bidang Penataan Ruang dan Bangunan Tahun 2016 .....	8
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu .....	13
Table 4.1 Jenis Perizinan dan Durasi Waktu Perizinan .....	62
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai DPMPTSP Menurut Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.3 Inventaris Alat Penunjang Pelayanan DPMPTSP Kota Surakarta	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	49
Gambar 4.1 Bagan Organisasi DPMPTSP Kota Surakarta.....	76
Gambar 4.2 Alur Proses Pelayanan IMB .....	77
Gambar 4.3 Anjungan Informasi Mandiri.....	84
Gambar 4.4 Kondisi Ruang Tunggu .....	86
Gambar 4.5 SKRD IMB.....	95
Gambar 4.6 Dokumen Perizinan (Surat Keterangan IMB).....	96
Gambar 4.7 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Surakarta .....	100

## ABSTRAK

**Mohammad Haidar Mustaghfiri. D0110080. Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2017**

Pelayanan publik telah menjadi isu strategis di negara ini, karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap negara yang harus dipenuhi oleh negara. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan wujud dari Perangkat Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Surakarta sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan pemberian wewenang mengurus segala jenis perizinan dan non perizinan yang salah satu jenis perizinan yang dapat di urus disini ialah Izin Mendirikan Bangunan.

Tujuan Penelitian ini memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh DPMTSP Kota Surakarta kepada masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dirumuskan oleh Parasuraman, meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dan aksidental sampling. Jenis data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data dengan teknik triangulasi metode. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan yang diberikan DPMTSP Kota Surakarta dalam aspek *tangible* diperlukan pengembangan ruangan dan penambahan kursi tunggu. Dalam aspek *reliability* masyarakat mengalami prosedur yang jelas, mudah dan sederhana. Dalam daya tanggap, adanya pembagian tugas dalam pelayanan memberikan kecepatan pelayanan, Dalam hal jaminan, bentuk legalitas yang diberikan yaitu dengan adanya jaminan pembiayaan melalui Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD). Dalam aspek empati, sikap petugas dalam memberikan perhatian pribadi ramah, sopan dengan pemberian komunikasi yang baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

## **ABSTRACT**

**Mohammad Haidar Mustaghfiri. D0110080. Service quality of Publishing Building Permit (IMB) at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Surakarta. Thesis. Public Administration Science Department. Faculty of Social and Political Science. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2017**

Public service has become a strategic issue in this country, because public service is the basic right of every country that must be fulfilled by the government. Dinas Penanaman Modal and Pelayanan Terpadu Satu Pintu Surakarta as stipulated in Presidential Regulation No. 97 of 2014 about Implementation of One Stop Integrated Service with authority to manage all types of licensing and non-licensing, which one of the types of permissions that can be dealt at here is Building Permit.

The purpose of this study to describe service quality of publishing bulding permit (IMB) provided by DPMTSP Surakarta to the public. This research is a qualitative descriptive research .With focus of research based on service quality formulated by Parasuraman : tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The sampling technique used is purposive sampling and accidental sampling. The type of data generated is primary data and secondary data. Technique of data collection using interviews technique, obervation and documentation. Data validation is using methodological triangulation technique. Technique of analysis is using interactive model.

Result showed that quality of publishing service building permit provide by DPMTSP Surakarta. In tangibles aspects need more waiting chair and waiting room development. Reliability aspect, public already get a simple procedure and explication procedure. Responsiveness aspek, with giving the division of task in services to provide speed of service. Assurance aspect, the legality of financing is given by Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD). Empathy aspect, officer have a good personal attitude during giving service to the public.

**Keywords:** Public Service, Service Quality, Building Permit