

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**OLEH:
ALDI ISMAIL
188520020**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

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 27/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)27/3/23

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh :

ALDI ISMAIL

188520020

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

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 27/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)27/3/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan(IMB)
Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Medan

Nama Mahasiswa : Aldi Ismail

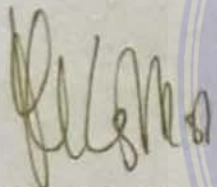
Npm : 188520020

Program Studi : Administrasi Publik

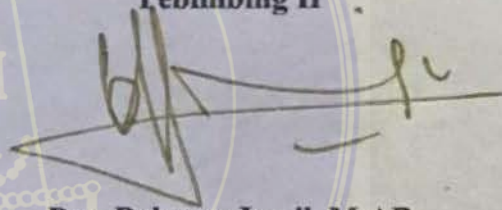
Disetujui Oleh :

Pebimbing I

Pebimbing II



Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP




Drs. Bahrum Jamil, M.AP

Mengetahui :

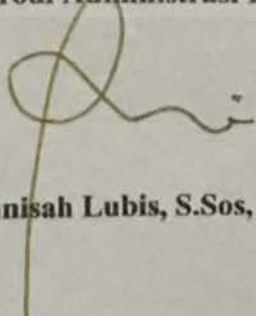


Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I. Pol

Tanggal Lulus : 16 Februari 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldi Ismail

Npm : 188520020

Tempat Tanggal Lahir : Medan, 04 Februari 1998

Alamat : Jalan Juang 45 No.21 Medan Estate

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan" adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Administrasi Publik yang nanti saya dapatkan.

Medan, Februari 2023



188520020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : ALDI ISMAIL
NPM : 188520020
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan 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 "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan(IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : Februari 2023

Yang Menyatakan



(ALDI ISMAIL)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/3/23

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)27/3/23

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi dalam proses pengajuan permohonan IMB yaitu masyarakat yang ingin cepat selesai proses permohonan nya namun kesadaran dalam persyaratan yang diberikan kepada mereka belum dipenuhi sehingga mengalami lama nya keluar permohonan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan faktor-faktor penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas menurut Siagian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan menjalankan Pendapatan asli,dari strategi pencapaian tujuan dilakukan sosialisasi. Proses analisis dan perumusan kebijakan dilakukan efektif dan sesuai peraturan yang berlaku. Perencanaan yang matang diproses dengan perencanaan yang berkelanjutan yang ada dalam SOP Penyusunan program dilakukan dengan program lanjutan serta sesuai dengan petunjuk teknis. Sarana dan prasarana sudah memadai dimulai dari ruang tunggu untuk masyarakat, serta lainnya. Efektif dan efisiensi pelayanan dalam pengurusan IMB sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Pengawasan dan pengendalian setiap aktivitas pengurusan yang dilakukan masyarakat diawasi Tim Satgas Saber Pungli.Faktor penghambat dalam pelayanan IMB adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan yang diberikan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan , dan kurangnya sumber daya manusia yang dimana para pegawai mengalami kekurangan terhadap masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

ABSTRACT

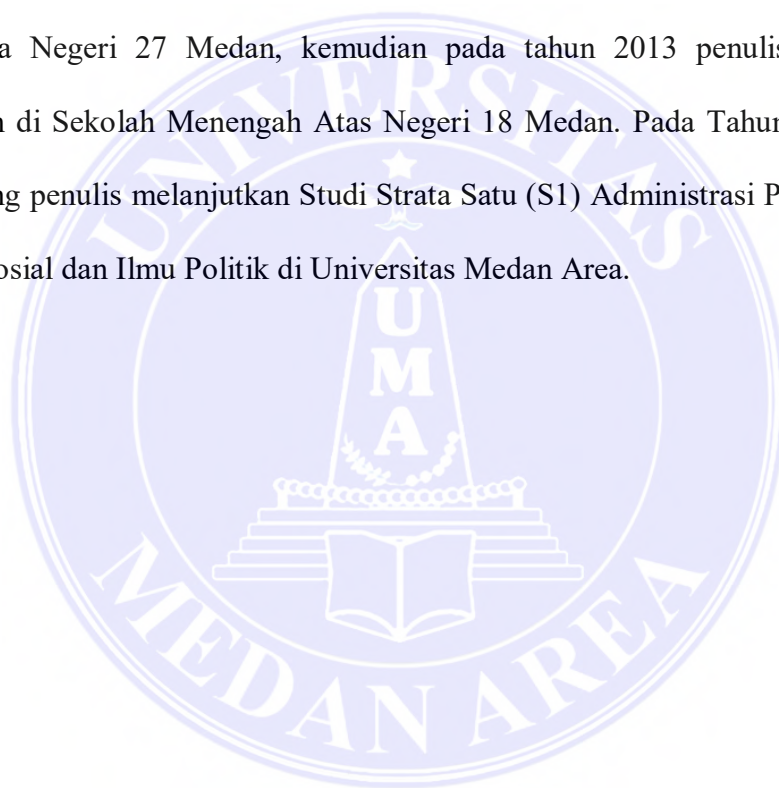
The problem that occurs in the process of submitting an application for an IMB is that people want to quickly complete the application process but are aware that the requirements given to them have not been met so that the application takes a long time to be issued. This study aims to determine the Effectiveness of Building Permit Services and the inhibiting factors for Building Permit Services. The theory used is the theory of effectiveness according to Siagian. The research method used is a qualitative descriptive method using observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the goal is to run genuine income, from the offer strategy the goal is to socialize. The process of analysis and formulation of policies is carried out effectively and in accordance with applicable regulations. Careful planning with sustainable planning in the SOP for the Preparation Program is carried out with advanced programs and in accordance with technical instructions. Adequate facilities and infrastructure starting from the waiting room for the community, as well as others. Effective and efficient service in the management of IMB has been running effectively and efficiently. Supervision and control of every management activity carried out by the community is supervised by the Saber Pungli Task Force Team. The inhibiting factor in IMB services is the lack of public awareness of the requirements given for dealing with building permits, and reducing human resources where employees experience a shortage of the community who administers building permits.

Keywords: Effectiveness, Service, Building Permit

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Aldi Ismail, anak dari Alm.Ali Yusuf Lubis dan Huruin. Lahir di Medan pada 04 Februari 1998. Penulis merupakan anak ke 5 dari 5 bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Karya Bunda pada tahun 2004, Selanjutnya pada tahun 2010 penulis melanjutkan sekolah di Sekolah Menengah Pertama Negeri 27 Medan, kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 18 Medan. Pada Tahun 2018 sampai sekarang penulis melanjutkan Studi Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Sebagai suatu karya ilmiah, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa di dalam pelaksanaan pendidikan ini banyak mengalami kesulitan-kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan, arahan, serta petunjuk dari dosen pembimbing, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Selama proses penulisan, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan baik moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I. Pol selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

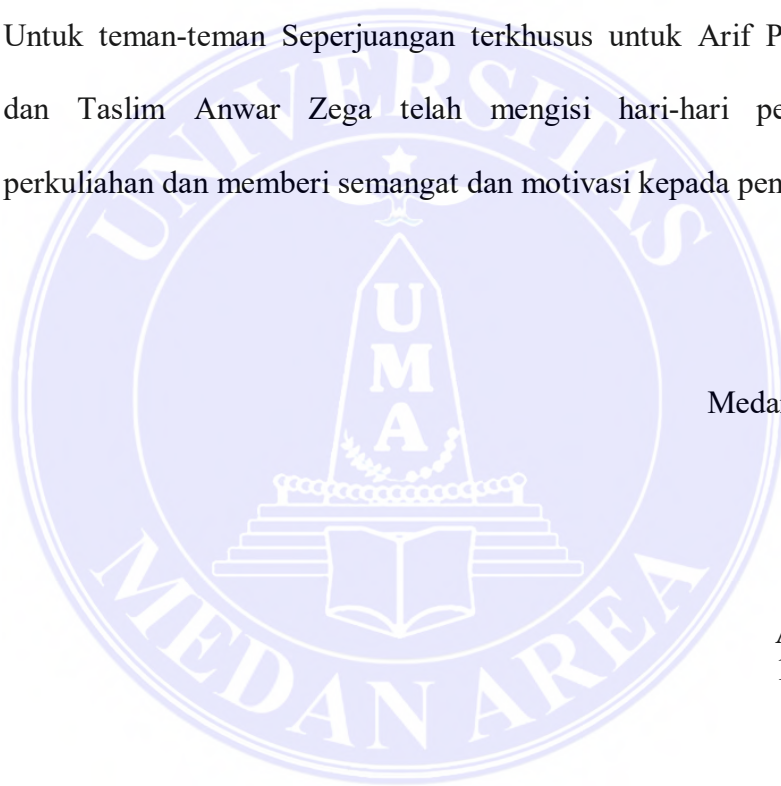
4. Bapak Drs. Irwan Nasution, S.Pd, M.AP selaku Ketua Sidang.
5. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing I saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan arahan dan memberuikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Ibu Marlina Deliana S.AB M.AB selaku dosen sekretaris..
8. Staff administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu pengurusan administrasi penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada seluruh teman-teman Administrasi Publik 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terimakasih banyak atas dukungan dan bantuan yang diberikan dari awal perkuliahan hingga saat ini
10. Seluruh dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu-ilmu yang relevan selama masa perkuliahan.
11. Kepada seluruh Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan terimakasih telah membantu dalam penelitian ini
12. Teruntuk kedua orang tua saya yang tercinta Ayahanda Alm. Ali Yusuf Lubis, Ibunda Huruin, Kakak tersayang Sri Bayu dan Abang tersayang

Fazil Umar terimakasih sedalam-dalamnya untuk semua doa, nasehat dan dukungan baik secara moral maupun materi yang telah diberikan kepada saya dari awal masa perkuliahan sampai dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang telah kalian berikan.

13. Untuk seseorang yang spesial Anisa Adiba Lubis, Terimakasih selalu memberi support dan semangat selama masa perkuliahan penulis sampai selesai.

14. Untuk teman-teman Seperjuangan terkhusus untuk Arif Prayuda Akbar dan Taslim Anwar Zega telah mengisi hari-hari penulis selama perkuliahan dan memberi semangat dan motivasi kepada penulis.



Medan, Mei 2022
Penulis

Aldi Ismail
188520020

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Efektivitas	7
2.2. Indikator Efektivitas	8
2.3. Pengertian Pelayanan Publik	9
2.3.1. Tujuan Pelayanan Publik	10
2.3.2. Azas Azas Pelayanan Publik	10
2.3.3. Jenis Jenis Pelayanan Publik	11
2.3.4. Karakteristik Pelayanan Publik	11
2.3.5. Kualitas Pelayanan Publik	12
2.4. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan	12
2.4.1. Tujuan dan Fungsi Izin Mendirikan Bangunan	14
2.4.2. Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan	15
2.5. Penelitian Relevan	19
2.6 Kerangka Berfikir	21

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi Penelitian	24
3.3. Waktu Penelitian.....	24
3.4. Informan Penelitian.....	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1. Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.....	31
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	32
4.1.3. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi dan Sarana Prasarana Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	33
4.2. Pembahasan.....	43
4.2.1. Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan..	43
4.2.2. Faktor-faktor penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. KESIMPULAN.....	63
5.2. SARAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	25
Tabel 3.2 Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana.....	38



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir.....	22
Bagan 4.1 Struktur Organisasi.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	68
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat guna mensejahterakan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, semakin baik pula respon dan nilai kepuasan dari masyarakat tersebut. Sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin buruk pula respon dan nilai kepuasan dari masyarakat, dimana hal tersebut dapat berpengaruh pada citra pemberi layanan yang buruk terhadap masyarakat luas, sehingga tidak menutup kemungkinan pemberi layanan tersebut akan kehilangan pelanggan.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu, menurut Sinambela.dkk dalam Hiplunudin (2017: 77). Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban masyarakat serta mewujudkan tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan aturan-aturan atau asas-

asas yang menjadi pedoman penyelenggaraan layanan publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif.

Efektivitas pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah efektifitas pelayanan publik dibidang perolehan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota kepada orang pribadi atau instansi untuk mendirikan suatu bangunan. Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 BAB II Pasal 3 menjelaskan tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan menjelaskan bahwa adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berfungsi agar pemerintah dapat mengontrol dalam rangka pendapatan fisik kota sebagian dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan. Peningkatan pelayanan bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan suatu langkah strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berencana oleh Pemerintah Daerah. Pada hakekatnya dengan adanya proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini bukan hanya masyarakat yang mendapatkan keuntungan karena tanah dan bangunannya mempunyai perlindungan hukum namun pemerintah juga mendapatkan keuntungan dari proses pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

yakni mendapatkan sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka secara tidak langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu.

Pemerintah menyadari suatu organisasi yang efektif merupakan organisasi yang memiliki orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan dengan tujuan dan standar pelayan publik. Kenyataannya adalah efisiensi pemberian pelayanan selain disebabkan oleh jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani, juga disebabkan oleh banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai persyaratan terpenuhinya berbagai pelayanan dari pemerintah tersebut merupakan salah satu penyebab lemahnya pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut maka upaya pemerintah meminimalisir lemahnya pelayanan publik tersebut adalah dengan mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional dengan mulai meningkatkan penggunaan teknologi. Salah satu programnya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dibuat dalam bentuk pelayanan perizinan terpadu yang dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga pelayanan ini menjadi syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih.

Pemerintah Kota Medan melakukan pendelegasian ke berbagai instansi, salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (DPMPTSP). Berdasarkan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagai Wewenang Perizinan dan Non Perizinan

Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (DPMPTSP). Beberapa perizinan dari berbagai bidang yang meliputi Bidang Perdagangan, Bidang Pariwisata, Bidang Perhubungan, Bidang Kesehatan, dan lain sebagainya, salah satu dari perizinan yang didelegasikan adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Wali Kota Medan Bapak Bobby Nasution mengatakan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) saya menggabungkan pengurusan surat rekomendasi dari tata ruang Dinas Perkim dengan PTSP. Jadi tidak ada lagi istilah PTSP menunggu rekomendasi dari perkim. Setelah digabungkan Bobby Nasution berharap proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diajukan masyarakat Kota Medan bisa cepat diselesaikan. Proses Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ke depannya diharapkan keluar dalam waktu paling lama 21 hari setelah pengajuan dan Bobby mengatakan jangan ada biaya lainnya dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kecuali retribusi yang diwajibkan negara. Saat melakukan sidak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Wali Kota Medan Bobby Nasution mendapati sejumlah pegawai yang masih belum hadir di hari pertama kerja, (sumut.inews.id , Senin, 17 Mei 2021).

Permasalahan yang terjadi pada masyarakat adalah kurangnya kesadaran mereka terhadap prosedur atau persyaratan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sehingga mengalami kendala terhadap proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan memerlukan waktu yang lama pada dasarnya, dinas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Dan masyarakat

menganggap bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan belum menjalankan pelayanan secara efektif dan efisien

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka dari itu penulis ingin meneliti lebih lanjut dalam bentuk skripsi mengenai “**Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulisan dalam masalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan terkait dalam memberikan pelayanan yang sesuai untuk diterapkan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif di ambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi efektivitas ialah keberpengaruhan atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran dari berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Menurut Beni (2016: 69) Efektivitas yaitu hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan bahwa ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Menurut Ravianto (2014: 11) Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan

sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

2.2. Indikator Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun indikator mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, menurut Siagian (1987: 77) yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjalani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian

2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah suatu aktivitas seseorang, sekelompok manusia, atau organisasi baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Publik adalah sekelompok manusia yang bukan satuan dan berinteraksi secara langsung ataupun tidak langsung yang bisa dilakukan dengan berbagai media komunikasi, melalui pembicaraan pribadi yang bisa dilakukan dengan surat kabar, radio, sosial media, televisi dan lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau sekelompok manusia dalam melayani suatu kegiatan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi suatu kebutuhan yang diperlukan dari beberapa kelompok manusia yang sesuai dengan ketentuan dari pemerintah, dengan berinteraksi secara langsung maupun dari komunikasi sosial media.

Menurut Sinambela (2014: 5) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki suatu kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kumpulan, kesatuan, atau organisasi, dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2015: 26) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok manusia dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Mukaron dan Laksana (2016: 41) Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai suatu kepentingan dalam organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara dan telah ditetapkan sebelumnya.

2.3.1. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik yaitu bagaimana seorang atau sekelompok orang mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau yang dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan secara tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengakses kegiatan yang direncanakan sebelumnya dan yang telah disediakan oleh pemerintah secara lebih terperinci.

2.3.2. Azas-Azas Pelayanan Publik

Azas-azas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. Transparasi, yaitu suatu pelayanan publik harus bersifat terbuka dan harus mudah diakses oleh setiap orang yang membutuhkan agar dapat melayani publik secara baik dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

- b. Akuntabilitas, yaitu dapat mempertanggung jawabkan segala pelayanan publik yang telah diberikan sesuai dengan ketentuan dari perundang-undang.
- c. Kondisional, yaitu kondisi yang sesuai dengan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa
- d. Pelayanan Regulatif

2.3.4. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik dari pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.

- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan dan
- f. Seringkali menjadi sasaran isu politik.

2.3.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Afandi (2018:43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen – komponen pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.4. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

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

merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Adanya Izin Mendirikan Bangunan menunjukkan bahwa rencana kontribusi bangunan tersebut juga dapat dipertanggung jawabkan dengan maksud untuk kepentingan Bersama.

Menurut Peraturan daerah Kota Medan Nomor 5 tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan fungsi khusus pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah/ memperbaiki/ rehabilitas/ renovasi, mempeluas, mengurangi, dan merawat bangunan atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Dalam mendirikan sebuah bangunan memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sangatlah penting. Yang dimana bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan penyediaan lahan sehingga dapat tercipta keteraturan dari pembangunan dan pemukiman seperti yang telah direncanakan dari sebelumnya. IMB juga dapat dikatakan sangat penting ketika terjadinya suatu transaksi jual beli dalam bangunan yang berdiri. Pemilik dari bangunan tersebut yang tidak memiliki IMB akan dikenakan denda sebesar 10% dari nilai bangunan tersebut atau hal yang buruk terjadi bangunan dapat dibongkar.

Izin Mendirikan Bangunan adalah suatu izin untuk mendirikan bangunan yang dilakukan dengan kegiatan penelitian mulai dari letak bangunan, dan desain bangunan, pengawasan dari pelaksanaan dari pembangunannya agar tetap

sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan rencana teknis dari bangunan dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) meliputi pemeriksaan dalam rangka untuk memenuhi syarat- syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Sebelum memulai mendirikan bangunan, bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan, sesuai dengan fungsinya. Ternyata IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar , merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.

2.4.1. Tujuan dan Fungsi Izin Mendirikan Bangunan

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktifitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan bataupun oleh pejabat yang berwenang. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor. 3 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional juga mengatur mengenai pengertian perizinan, perizinan yaitu segala bentuk dari persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang- undangan.

Tujuan perizinan diatas dapat dinyatakan bahwa fungsi dan tujuan lebih luas dari pada yang diperkirakan oleh banyak masyarakat, bukan hanya sebuah formalitas surat-menyurat semata yang hanya digunakan untuk kelancaran

kepentingan dari penyandang izin tersebut. Oleh karena itu masyarakat seharusnya menggunakan izin secara bijak agar hal-hal yang merugikan negara dan masyarakat tidak terjadi hanya karena masalah kurangnya pengetahuan mengenai perizinan.

2.4.2. Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan dalam Bab III pasal 8 Permohonan penertiban IMB diajukan kepada kepala DMPTSP dengan mengisi formulir yang telah disediakan dengan melampirkan sebagai berikut :

1. Persyaratan administratif :
 - a. Fotocopy kartu tanda penduduk yang masih berlaku.
 - b. Fotocopy surat pemberitahuan pajak terhutang dan surat tanda terima setoran (bukti pelunasan) pajak bumi dan bangunan tahun terakhir.
 - c. Surat-surat kepemilikan tanah, antara lain:
 - 1) Foto sertifikat tanah yang dilegalisir oleh Badan Pertahanan Nasional.
 - 2) Fotocopy akta kepemilikan tanah yang dikeluarkan oleh camat dan telah dilegalisir oleh Camat (bagi tanah yang belum bersertifikat).
 - 3) Fotocopy akta kepemilikan tanah yang dikeluarkan oleh Notaris dan telah dilegalisir oleh Notaris.
 - 4) Fotocopy akta kepemilikan tanah berdasarkan atas keputusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dan telah dilegalisir.
 - 5) Surat tidak silang sengketa untuk keperluan IMB yang dikeluarkan oleh Lurah (bagi surat tanah yang belum bersertifikta) dan

- 6) Asli rekomendasi dari Bank bagi surat tanah yang sedang digunakan.
- d. Asli rekomendasi dari instansi terkait bagi pembangunan tempat ibadah, tempat persemayaman mayat, stasiun pengisian bahan bakar umum/stasiun pengisian bahan bakar elpiji, sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana olahraga, cagar budaya, dan menara telekomunikasi.
- e. Asli surat kuasa dari pemilik tanah yang disahkan notaris bagi pemohon yang bukan pemilik tanah
- f. Bagi pemohon yang berbeda hukum :
 - 1) P.T : melampirkan fotokopi akte pendidikan dan perubahan serta fotokopi pengesahan, dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia yang dilegalisir oleh Notaris.
 - 2) C.V dan Fa : melampirkan fotocopy akte pendirian dan perubahan yang telah didaftarkan di pengadilan negeri yang dilengkapi oleh Notaris.
 - 3) Koperasi : melampirkan fotocopy akte pendirian dan perubahan beserta fotocopy pengesahannya dari Kementerian Koperasi UKM yang dilegalisasi oleh Dinas Koperasi.
- g. Surat perjanjian sewa menyewa tanah bagi permohonan IMB tower/menara telekomunikasi bersama dan reklame berkonstruksi yang dibuat dihadapan Notaris.
- h. Fotocopy IMB terdahulu beserta seluruh gambar lampirannya untuk permohonan memperluas, menambah tingkat, dan renovasi bangunan atau bangunan menara di atas bangunan.

- i. Asli surat persetujuan dari warga sekitar dan yang berbatasan langsung bagi pembangunan rumah kos, tempat persemayaman mayat, stasiun pengisian bahan bakar umum/stasiun pengisian bahan bakar elpiji, sarana pendidikan, sarana kesehatan dan sarana olahraga serta menara telekomunikasi yang diketahui oleh Lurah setempat dengan melampirkan fotocopy kartu tanda penduduk warga (kepemilikan tanah).
 - j. Asli surat persetujuan dari warga dengan jarak radius setinggi bangunan menara bagi pembangunan menara telekomunikasi yang diketahui oleh Lurah setempat dengan melampirkan fotocopy kartu tanda penduduk warga (pemilik tanah) dan
 - k. Surat pernyataan jaminan keamanan dan jaminan kekuatan konstruksi untuk bangunan tower/menara telekomunikasi yang dibuat oleh pemohonan.
2. Persyaratan teknis :
- a. Gambar Rencana Bangunan rangkap 3:
 - Denah /Slite Plan
 - Tampak (depan dan samping)
 - Potongan (memanjang dan melintang)
 - b. Gambar Konstruksi (pondasi, sloop, kolom, balok, lantai, tangga, rencana atap/kap, kecuali untuk bangunan rumah tempat tinggal 1 (satu) lantai.
 - c. Sumur peresapan, septic tank, dan bak control.
 - d. Untuk Bangunan Pagar (Denah, Tampak Potongan dan Situasi)

e. Perhitungan konstruksi yang dibuat oleh konsultan dan ditandatangani oleh perencana, bagi bangunan dengan :

- Bentangan balok lebih dari 6 (enam) meter.
- Ketinggian 2 (dua) lantai atau lebih bagi bangunan yang digunakan untuk kepentingan umum
- Ketinggian bangunan lebih dari 3 (tiga) lantai
- Konstruksi baja atau kayu yang bentangnya lebih dari 12 meter.
- Konstruksi baja atau kayu yang ketinggian tiangnya lebih dari 6 (enam) meter per lantai.
- Perhitungan rencana anggaran biaya (RAB) untuk bangunan Tower/Menara, Tanki, Gapura/Tugu dan Cerobong asap, serta renovasi bangunan.

Persyaratan permohonan IMB di atas diperlukan adanya partisipasi dan dukungan baik dari pemerintah dari pemerintah maupun dari pihak masyarakat itu sendiri untuk patuh dan disiplin terhadap aturan dan persyaratan terkait dengan Izin Mendirikan Bangunan. Pada dasarnya segala ketentuan dan persyaratan yang telah ditentukan dibuat dengan tujuan agar suatu bangunan didirikan dengan baik sehingga nyaman dan tidak membahayakan bagi penghuninya.

2.5. Penelitian Relevan

Hasil penelitian terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian relevan ini menjadi titik tolak ukur untuk peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian yang relevan adalah :

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

NO	Nama Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian Melinda Dwi Lestari (2021)	Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Banjarbaru.	Persamaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif, dan memiliki tujuan yang dimana untuk mengetahui bagaimana efektifitas dari pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.	Perbedaan dari penelitian ini berada pada kota yang berbeda. Penelitian yang dilakukan sekarang berada di Kota Medan, sedangkan penelitian relevan berada di Kota Banjar Baru.
2.	Penelitian Sella Amelia (2021)	Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan dalam rangka mewujudkan penertiban bangunan di Kota	Persamaan dari penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan berada di Kota Medan, metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Perbedaan dari penelitian ini yaitu dalam penelitian relevan masalah faktor penghambat tidak dirumuskan, serta teori penelitian yang digunakan berbeda.

		Medan.		
3.	Penelitian Junar W. Suwignya, dkk (2018)	Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota monado.	Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif, serta persamaannya terletak pada teknik pengumpulan data yang digunakan.	Perbedaan dari penelitian ini yaitu berada pada kota yang berbeda, serta penelitian relevan pengukuran dari efektifitasnya menggunakan proses menurut Lubis dan Husein
4.	Penelitian Alfiansyah (2020)	Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota makasar.	Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan data yang dilakukan juga sama menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Perbedaan dari penelitian ini yaitu berada pada kota yang berbeda, penelitian yang sekarang berada di Kota Medan.

2.6. Kerangka Berfikir

Teori yang digunakan dalam menentukan pencapaian tujuan efektivitas adalah dengan menggunakan teori Siagian (1987:77) , yaitu:

- a. Pencapaian Tujuan.
- b. Strategi pencapai tujuan.
- c. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan.
- d. Perencanaan yang matang.
- e. Penyusunan Program Perencanaan.
- f. Tersedianya Sarana dan Prasarana.
- g. Efektif dan Efisien
- h. Pengawasan dan Pengendalian



Bagan 2.1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang penting untuk dilakukan dalam suatu penelitian yang berguna untuk mencari sebuah kebenaran yang terjadi secara ilmiah. Suatu karya ilmiah metode penelitian penting digunakan untuk mengetahui dan menentukan tercapai atau tidaknya penelitian tersebut. Dengan metode penelitian yang baik akan memperoleh fakta dan kebenaran yang didapat sangat mudah untuk dipertanggung jawabkan.

Menurut Darmadi (2013: 153) Mengemukakan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan memiliki tujuan kegunaan tertentu. Kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri- ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Menurut Sugiyono (2013: 2) Mengemukakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat 4 kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Menurut Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut Sukmadinata (2017:72) mengemukakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada,

baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan. Dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana fokus penelitian berada pada permasalahan yang berdasarkan data dan fakta yang terjadi di lapangan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Tujuan metode penelitian ini yaitu sebagai pedoman bagi kita pada saat melakukan penelitian di lapangan, serta untuk menjelaskan secara keseluruhan dari permasalahan yang akan diteliti.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Alamat Jalan. Jendral A.H. Nasution No.32, Pangkalan Mansyur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20143.

3.3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan bulan April 2022 sampai dengan Juni 2022. Penelitian ini akan melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”**.

Adapun tahapan perincian kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2022										2023		
		Okt	Nov	Jan	Feb	Mar	Apr	Jun	Jul	Nov	Des	Jan	Feb	
1	Pengajuan Proposal	■												
2	Penyusunan Proposal		■	■										
3	Seminar Proposal				■									
4	Perbaikan Proposal				■	■								
5	Penelitian Riset				■	■	■	■	■					
6	Penyusunan Skripsi						■	■	■	■	■			
7	Seminar Hasil										■	■		
8	Perbaikan Skripsi										■	■	■	
9	Sidang Meja Hijau													■

3.4. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah seseorang yang memahami permasalahan atau sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun informan penelitian dalam penelitian penulis adalah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Adapun uraian informan penelitian sebagai berikut :

- a. Informan Kunci yaitu mereka yang mengetahui seluruh permasalahan dalam penelitian dan memahami maksud dari permasalahan yang diangkat peneliti. Informan Kunci dalam penelitian di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yaitu Kepala Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan Dan Lingkungan Hidup, yaitu Bapak Abdullah Syafariendi, S.T., M.Si., Bidang Kepala Seksi Perijinan Tata Ruang Dan Pembangunan, yang diarahkan oleh Bapak Kepala Dinas.

- b. Informan Utama yaitu mereka yang berperan langsung di dinas yang diteliti dan memahami secara teknis permasalahan yang diteliti. Informan Utama penelitian ini adalah pegawai Bapak Rizki Irawan, S.T. Bidang Analis Tata Ruang. Bapak Muhammad Nurul Al'Amin, S.T Bidang Analis Tata Ruang dan Bapak Ferinandes, S.Kom Bidang Analis Tata Ruang.
- c. Informan Tambahan adalah mereka yang mengetahui informasi terkait didinas yang diteliti walaupun tidak terjun langsung di dinas tersebut. Informan tambahan ini hanya sebagai pelengkap dan untuk mempertajam analisis. Adapun Informan Tambahan adalah masyarakat yang sedang menjalani proses perolehan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, yaitu Bapak Drs.Sam'an Lubis, Ibu Santi Herawy Sinik, Bapak Fauzan Ramadhan.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

Informan Penelitian	Nama	Jabatan
Informan Kunci adalah Kepala Bidang yang diarahkan oleh Kepala Dinas	<ul style="list-style-type: none"> • Abdullah Syafariendi, S.T. M.Si. 	Bidang Kepala Seksi Perijinan Tata Ruang Dan Pembangunan.
Informan Utama adalah Staff Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Rizki Irawan, S.T • Muhammad Nurul Al'Amin, S.T • Ferinandes, S.Kom. 	Bidang Analisis Tata Ruang
Informan Tambahan adalah masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Drs. Saman Lubis • Santi Herawaty • Fauzan Ramadhan 	Masyarakat

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh data di lapangan, adapun beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Sukmadinata dalam Hardani,dkk (2020:124) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dapat disimpulkan sebagai

alat pengumpulan data berdasarkan pengamatan terhadap suatu objek sebagai sumber data penelitian.

b. Wawancara

Menurut Nazir dalam Hardani,dkk (2020:138) menyatakan bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Wawancara pada penelitian ini ditujukan pada informan penelitian dalam penelitian yaitu Bapak Abdullah Syafariendi, S.T, M.Si., Bidang Kepala Seksi Perizinan Tata Ruang Dan Pembangunan. Bapak Rizki Irawan,S.T. Bidang Analis Tata Ruang. Bapak Muhammad Nurul Al'Amin, S.T Bidang Analis Tata Ruang dan Bapak Ferinandes, S.Kom Bidang Analis Tata Ruang dan masyarakat yang sedang menjalani proses perolehan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, yaitu Bapak Sam'an Lubis,Ibu Santi Herawy Sinik,Bapak Fauzan Ramadhan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugioyo dalam Hardani,dkk (2020:150) menyatakan bahwa dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen tersebut bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun dokumentasi penelitian ini yaitu jurnal, skripsi, perundang-undangan terkait pengaturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB),

Standard Operating Procedure (SOP) dan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Standar Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut sugiyono (2016:246) metode analisis data adalah aktifitas dalam analisis dan kuantitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data sebagai berikut:

1. Redukasi data

Menurut sugiyono (2016:247) Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokus kan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. dengan demikian data yang kuat di reduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas yang mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan.

2. Penyajian data

Setelah data di reduksi, maka Langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan , table dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisi kualitatif ialah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan merupakan upaya untuk mencari arti, makna,

penjelasan yang dilakukan terhadap data yang dianalisis dengan mencari hal-hal yang penting. Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan yang membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih jelas dan terperinci dengan cara verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atau masalah yang diangkat dalam penelitian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penesslitian yang ada dilapangan serta wawancara yang terkait dengan sejumlah pihak maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari indikator pencapaian tujuan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menjalankan Pendapatan asli daerah dan retribusi Izin Mendirikan Bangunan dijalankan sesuai dengan tujuan proses program kebijakan yang diberikan oleh pemerintah dilakukan dengan efektif dan efisien. Dari strategi pencapaian tujuan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dinas memproses permohonan dari masyarakat dilakukan dengan sosialisasi, dan sesuai dengan Standar operasional Prosedur. Dari proses analisis dan perumusan kebijakan dinas memproses analisis kebijakan dilakukan efektif dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, ketepatan waktu, dan pelayanan yang baik serta ramah juga telah dilakukan sesuai dengan Standar operasional prosedur. Perencanaan yang matang di proses dengan perencanaan yang berkelanjutan dan pelayanan perizinan sudah ada dalam perencanaanmya melalui Standart Pelayanan. Penyusunan program perencanaan pada pelayanan di Dinas dibutuhkan program lanjutan yang berjalan dengan tetap, serta sesuai dengan petunjuk teknis agar dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien. Tersedianya sarana prasarana di Dinas sarana prasarana yang tersedia sudah memadai dan cukup lengkap, dimulai dari perangkat

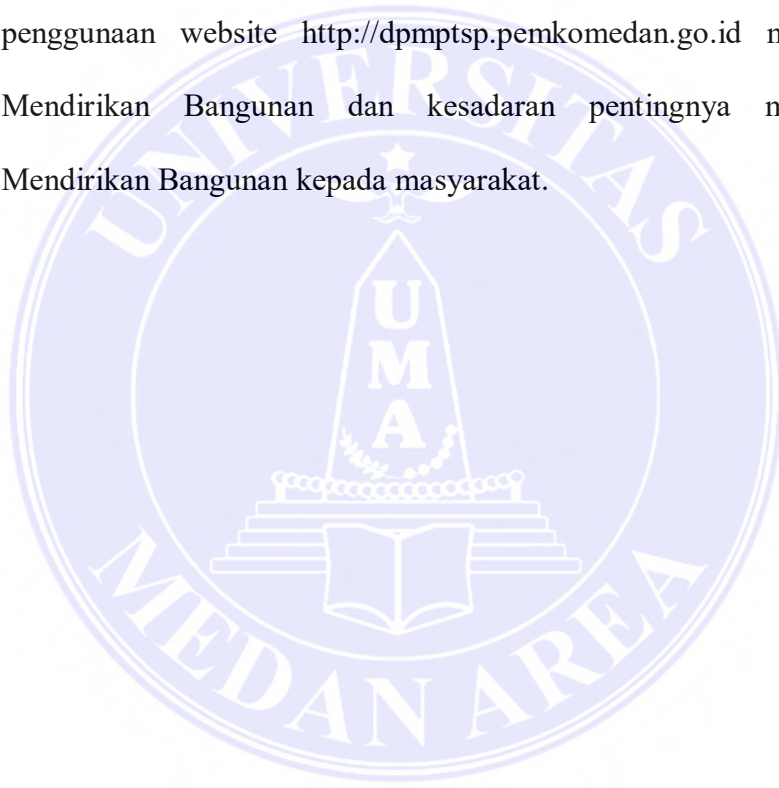
komputer yang tersedia untuk para pegawai, ruang tunggu untuk masyarakat, wifi, dan lainnya sudah terfasilitasi secara baik. Efektif dan efisiensi pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan sudah berjalan dengan efektif dan efisien serta biaya dalam pelayanannya gratis tidak ada biaya tambahan kecuali biaya untuk membuat Izin Mendirikan Bangunan. Pengawasan dan pengendalian, setiap aktivitas pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat diawasi oleh Tim satgas saber pungli.

2. Faktor penghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan Izin Mendirikan Bangunan dan kurangnya sumber daya manusia. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan telah memberikan pelayanan dengan ramah dan jelas dalam memberikan informasi perolehan Izin Mendirikan Bangunan, baik melalui *customer service* maupun penyediaan informasi melalui *website* <http://dpmpstp.pemkomedan>. Hanya saja kenyamanan masyarakat terganggu karena kecepatan dan ketepatan waktu peroleh Izin Mendirikan Bangunan memerlukan waktu yang lama karena kurangnya sumber daya manusia dan kurangan sosialisasi.

5.2. Saran

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan diharapkan, yaitu:

1. Kepala Dinas diharapkan meningkatkan Sumber Daya Manusia bagi petugas tenaga ahli dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan menyediakan sarana dan prasarana.
2. Kepala Dinas diharapkan menyederhanakan prosedur pelayanan sehingga semua masyarakat dapat memperoleh Izin Mendirikan Bangunan dengan nyaman dan akurat.
3. Kepala Dinas diharapkan meningkatkan sosialisasi pengetahuan penggunaan website <http://dpmptsp.pemkomedan.go.id> mengenai Izin Mendirikan Bangunan dan kesadaran pentingnya memiliki Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afandi, P. 2016. *Manajemen Sumber Daya manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau : Zanafa Publishing.
- Beni Pekei, 2016. *Konsep dan Analisi Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1 Jakarta Pusat : Tausihia
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung : Alfabeta.
- Hardani..Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV Pustaka Ilmu Group
- Hiplunudin. Agus. 2017, *Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, Calpulis, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta. Andi.
- Moloeng, L, J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir. H.AS. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group
- Mukarom, Zaenal, M. 2016. *Membangun Kinerja Pelayana Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia.
- J. Ravianto. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta : Binaman Aksara
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugioyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sumber Lain:

Junar W.S dkk. (2018) *“Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado”*.

Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.

Melinda Dwi L. (2021) *“Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota*

Banjarbaru”. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan.

Alfiansyah (2020) *“Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kota*

Makasar” Skripsi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makasar.

Sella Amelia. (2021) *“Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan”*. Skripsi Ilmu

Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Peraturan Perundang-Undangan :

Permendagri No.32 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian Izin Mendirikan Bangunan dalam Bab II pasal 3.

Peraturan Daerah Kota Medan No.5 Tahun 2012 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan dalam Bab III pasal 8

Internet

Nasution. Ahmad Ridwan. 2021. *“Bobby Minta Pengurusan IMB Di Kota Medan Tuntas 21 Hari”*, [inewssumut.id,https://sumut.inews.id/berita/bobby-minta-pengurusan-imb-di-kota-medan-tuntas-21-hari](https://sumut.inews.id/berita/bobby-minta-pengurusan-imb-di-kota-medan-tuntas-21-hari) Diakses 12 Desember 2021 Pukul 15.00 Wib

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Pedoman Wawancara

Informan Kunci

Nama : Abdullah Syafriendi, ST, M.Si

Jabatan : Kepala Seksi Perizinan Tata Ruang dan Pembangunan

1. Apakah tujuan yang ingin dicapai pemerintah Kota Medan?
2. Apakah Strategi pencapaian tujuan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
3. Apakah Langkah-langkah kebijakan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
4. Apakah perencanaan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
5. Bagaimana penyusunan program perencanaan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
6. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah Kota Medan?
7. Bagaimana efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pemerintah Kota Medan?
8. Bagaimana pengawasan dan pengendalian organisasi yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
9. Apakah kendala pelayanan yang dihadapi pemerintah Kota Medan?

Informan Utama

Nama : Rizki Irawan, ST

Jabatan : Analis Tata Ruang

1. Apakah tujuan yang ingin dicapai pemerintah Kota Medan?
2. Apakah Strategi pencapaian tujuan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
3. Apakah Langkah-langkah kebijakan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
4. Apakah perencanaan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
5. Bagaimana penyusunan program perencanaan yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
6. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah Kota Medan?
7. Bagaimana efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pemerintah Kota Medan?
8. Bagaimana pengawasan dan pengendalian organisasi yang dilakukan pemerintah Kota Medan?
9. Apakah kendala pelayanan yang dihadapi pemerintah Kota Medan?

Informan Utama

Nama : Muhammad Nurul Al'Amin, ST

Jabatan : Analis Tata Ruang

1. Bagaimana pencapaian tujuan yang dilakukan dinas?
2. Strategi komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh para pegawai kepada masyarakat?
3. Bagaimana proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang ada didinas?
4. Apakah ada perencanaan yang lain apabila terjadi kendala pada rencana yang sudah ditetapkan?
5. Apakah dalam penyusunan program dinas masih membutuhkan program lainnya?
6. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai?
7. Apakah dalam pelaksanaan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan waktu yang diberikan sudah efisien dan tepat waktu?
8. Apa saja bentuk pengawasan yang dilakukan dinas?

Informan Utama

Nama : Ferinandes, S.Kom

Jabatan : Analis Tata Ruang

1. Apakah dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan selama ini sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan?
2. Bagaimana strategi sosialisasi dinas terhadap masyarakat ?
3. Apakah selama proses perumusan kebijakan sudah efektif?
4. Apakah dinas memiliki perencanaan yang matang untuk penguasaan permohonan?
5. Apakah penyusunan program sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?
6. Apakah sarana dan prasarana yang ada di dinas sudah memadai dengan baik?
7. Apakah dalam pemberian informasi sudah berjalan secara transparansi dan adil?
8. Apa saja bentuk pengawasan yang dilakukan oleh dinas?

Informan Tambahan

Nama : Drs.Saman Lubis

Selaku Masyarakat

1. Apakah dalam proses pengajuan permohonan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah terpenuhi?
2. Apakah dalam Pelayanan para pegawai sudah menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien?

Nama : Santi Herawaty Sinik

Selaku Masyarakat

1. Apakah Ibu merasa nyaman dan puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia?
2. Apakah dalam pemberian informasi terhadap pengurusan permohonan Izin Mendirikan Bangunan para pegawai menyampaikan secara jelas dan baik?

Nama : Fauzan Ramadhan

Selaku Masyarakat

1. Bagaimana fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah lengkap?
2. Apakah dalam proses pengajuan permohonan Bapak dipungut biaya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan?

LAMPIRAN 2 : Dokumentasi Penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Selliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 479/FIS.2/01.10/IV/2022 08 April 2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

Yth,
Ka. Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang)
Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :


Nama : Aldi Ismail
N P M : 188520020
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, dengan judul Skripsi "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan"


Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin


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


Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-



SURAT PENGAMBILAN DATA RISET

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon (061) 4555693 Faks. (061) 4555693
E-mail balitbangmedan@yahoo.co.id Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI RISET
NOMOR : 070/695/Balitbang/2022

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Nomor: 478/FIS.2/01.10/IV/2022. Tanggal : 08 April 2022 Hal: Pengambilan Data/Riset.

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


Nama : Aldi Ismail.
NPM : 168520020.
Prodi : Administrasi Publik.
Judul : "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan".
Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
Lamanya : 1 (satu) Bulan.
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

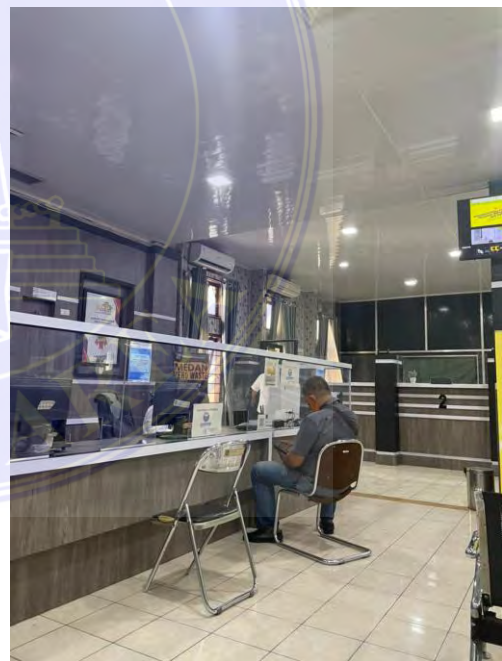
Dikeluarkan di : Medan.
Pada Tanggal : 14 April 2022
a.n.KEPALA BALITBANG KOTA MEDAN
SEKRETARIS,


SITI MAHRANI HASIBUAN
PMBINA TK. I
NPM 16661208 198603 2 002

Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai laporan).
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Arsip.

SURAT REKOMENDASI RISET



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN



**FOTO BERSAMA BAPAK ABDULLAH SYAFRRIENDI, ST, M.Si
KEPALA SEKSI PERIZINAN TATA RUANG DAN PEMBANGUNAN**



**FOTO BERSAMA BAPAK RIZKI IRAWAN, ST BIDANG ANALIS
TATA RUANG**



**FOTO BERSAMA BAPAK MUHAMMAD NURUL AL'AMIN, ST
BIDANG ANALIS TATA RUANG**



**FOTO BERSAMA BAPAK FERINANDES, S.KOM BIDANG ANALIS
TATA RUANG**