

**ANALISIS KOORDINASI PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP) KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

R i n i

07011281419196

**KONSENTRASI MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Indralaya, Ogan Ilir**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Analisis Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang*” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 15 Mei 2018.

Indralaya, 15 Mei 2018

Ketua:

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Anggota:

1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

2. Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032001

3. Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan segala rahmat dan hidaya-Nya, penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang”.

Penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahnda Basri dan Ibunda Mulyati, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, kepercayaan, motivasi, doa dan kasih sayang selama ini.
2. Bapak Prof. Kgs.Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Wakil Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Raniasa Putra, S.IP., M.Si dan Ibu Dra. Martina M.Si selaku Kepala dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya periode tahun 2014-2018.
5. Ibu Dra. Lili Erina, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Dra. Martina, M.Si dan Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku dosen pembahas seminar proposal yang telah memberikan kritik, masukan dan saran bagi penulis.
8. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum dan Ibu Dra. Martina, M.Si selaku dosen pembahas ujian skripsi.
9. Bapak dan ibu dosen serta segenap staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Bapak Drs. Ahmad Mustan, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian serta membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi.
11. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.

Indralaya, Mei 2018
Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Saat-saat menyeramkan adalah saat dimana Anda belum memulai sesuatu”

(Stephen King)

**Dengan rahmat Allah SWT, skripsi ini
kupersembahkan kepada:**

- 1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Basri dan Ibu Mulyati serta saudara-saudari kandungku.**
- 2. Keluarga besar Bapak Saini dan Ibu Aini**
- 3. Sahabat calon menantu idaman (Ajeng, Anita, Mini, Yamini, dan Zela)**
- 4. Plaju seperjuangan (Yeni dan Rosa)**
- 5. Teman seperjuangan FISIP angkatan 2014**
- 6. Almamater kebanggaan.**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana koordinasi pembuatan IMB antara DPM-PTSP dengan Dinas Tata Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini adalah penerbitan IMB melebihi batas waktu yang telah ditentukan dan tim teknis tidak berada di satu tempat pelayanan. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teori yang digunakan adalah teori koordinasi oleh George R. Terry, yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu, informasi, komunikasi dan teknologi informasi; kesadaran pentingnya koordinasi; kompetensi partisipan; kesepakatan koordinasi; penepatan kesepakatan; insentif dan *feedback* (umpan balik). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi masih belum berjalan dengan baik dikarenakan tim teknis pembuatan IMB tidak berada di satu tempat pelayanan dan memiliki alur birokrasi yang panjang. Selain itu ada perubahan perihal kesepakatan waktu penyelesaian pembuatan IMB di DPM-PTSP Kota Palembang dari 15 hari kerja menjadi 43 sampai pada 151 hari kerja. Perubahan terjadi pada tahap pemeriksaan lapangan (*survey*) yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota. Sehingga hasil analisis penelitian ini menyarankan Dinas untuk menerapkan pelayanan pembuatan IMB secara *online* atau menempatkan pegawai Tata Kota yang mempunyai tugas melakukan pengecekan berkas persyaratan IMB pemohon di DPM-PTSP Kota Palembang, agar pemohon tidak harus datang ke dua dinas ditempat yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan.

Kata kunci : Koordinasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), DPM-PTSP Kota Palembang

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MP.A
NIP. 1981108272009121002

Indralaya, Mei 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MP.A
NIP. 1981108272009121002

ABSTRACT

This research entitled "Coordinate Analysis of Building Permit Creation (IMB) at the Investment Office and One Stop Integrated Service (DPM-PTSP) of Palembang City". This study aims to find out how the coordination of making IMB between DPM-PTSP with City Planning Agency of Palembang. The background of this research is the issuance of IMB exceeding the time limit specified and the technical team is not in one service place. The type of research is descriptive qualitative. Methods of data collection by interview, documentation and observation. The theory used is the coordination toeri by George R. Terry, which consists of seven dimensions namely, information, communication and information technology; awareness of the importance of coordination; competence of participants; coordination agreement; acceleration of agreement; incentives and feedback. The results of this study indicate that the coordination is still not running well because the technical team of making IMB is not in one place of service and has a long bureaucratic flow. In addition there is a change in the settlement of the settlement time of making IMB in DPM-PTSP Palembang from 15 working days to 43 to 151 working days. Changes occurred at the stage of field inspection (survey) conducted by the City Planning Office. So the results of this research analysis suggested the Department to implement the service of making IMB online or placing the City Planning officer who has the duty to check the file requirements IMB applicants in DPM-PTSP Palembang, so that applicants do not have to come to two offices in different places to get service.

Keywords : Coordination, Building Permit (IMB), DPM-PTSP Palembang City.

Supervisor I



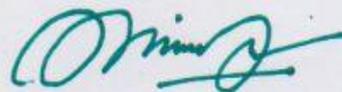
Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Supervisor II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MP.A
NIP. 1981108272009121002

Indralaya, Mei 2018
Chairman of Department of public administration
Faculty of social and public administration
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MP.A
NIP. 1981108272009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka	15
1. Konsep Manajemen.....	15
2. Koordinasi.....	18
3. Izin Mendirikan Bangunan.....	24
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	31
B. Teori Yang Digunakan.....	32
C. Penelitian Terdahulu	34
D. Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Definisi Konsep	38
C. Fokus Penelitian.....	38
D. Jenis dan Sumber Data.....	40
E. Informan Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Pemeriksaan Data	42
H. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	44
1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	44
2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	46

3. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	46
4. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	43
5. Tugas dan Fungsi Bidang-Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	49
6. Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	55
B. Analisis Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	56
1. Informasi, Komunikasi dan Teknologi Informasi.....	58
2. Kesadaran pentingnya koordinasi	69
3. Kompetensi Partisipan	74
4. Kesepakatan dan Komitmen	82
5. Penepatan Kesepakatan.....	85
6. Insentif Koordinasi	88
7. <i>Feedback</i> (Umpan Balik).....	92
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan	8
2. Jumlah Tim Teknis Lapangan Pembuatan IMB Kota Palembang	
3. Tahun 2017	9
4. Rekapitulasi Pengaduan	11
5. Penelitian Terdahulu	34
6. Fokus Penelitian.....	39
7. Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2017 Per 20 Desember 2017.....	52
8. Uraian Tugas Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	72
9. Sumber Daya Manusia DPM-PTSP Kota Palembang Tahun 2017.....	78
10. Jumlah Tim Teknis Pembuatan IMB Kota Palembang Tahun 2017	80
11. Standar Waktu Pelayanan IMB	88
12. Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) DPM-PTSP.....	89
13. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tahun 2017	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Standar Operasional Prosedur Pembuatan IMB	4
2. Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Terlambat	10
3. Koordinasi Manajemen Terhadap Keefektifan	17
4. Kerangka Berpikir	36
5. Struktur Organisasi	47
6. Rapat Koordinasi Bersama Dinas Tata Kota Palembang	60
7. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPERI)	68
8. Rapat koordinasi Perizinan bersama OPD terkait yang dipimpin oleh Assisten I	71
10. Kunjungan Walikota dan Pjs Walikota Palembang Bapak Ahmad Najib di DPMPTSP Kota Palembang	76
11. Pemerintah Kota Palembang bersama DPM-PTSP beserta OPD terkait melakukan tinjau lapangan	77
12. Perjanjian Kinerja Tahun 2017	83
13. Mekanisme Pengaduan DPM-PTSP Kota Palembang	93
14. Pekerjaan Loker Pengaduan Mengenai Informasi Berkas	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Tugas Pembimbing.....	102
2. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	103
3. Lembar Revisi Usulan Skripsi.....	107
4. SK Penunjukkan Pembimbing Skripsi.....	111
5. Kartu Bimbingan Skripsi.....	112
6. Surat Izin Penelitian.....	116
7. Surat Balasan Izin Penelitian.....	117
8. Standar Operasional Prosedur IMB.....	116
9. Rekapitulasi Izin Belum Selesai.....	121
10. Brosur IMB.....	122
11. Bangunan IMB.....	124
12. Dokumentasi.....	125
13. Tanda Terima Pendaftaran Izin.....	126
14. Surat Pemberitahuan Retribusi.....	127
15. Pedoman Wawancara.....	128
16. Pedoman Dokumentasi.....	129
17. Pedoman Observasi.....	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau *one stop service* merupakan salah satu upaya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah dalam bidang pelayanan, karena selama ini proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dinilai masih berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan besarnya biaya dan kepastian dalam proses dan penyelesaian, lokasi atau tempat pelayanan yang tersebar dan adanya biaya lebih yang dikeluarkan. Sehingga dari permasalahan tersebut, pemerintah mengambil sebuah langkah kebijakan penyederhanaan pelaksanaan pelayanan dengan membentuk lembaga Unit Pelayanan Terpadu (UPT), sebagaimana pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. Memperpendek proses pelayanan;
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, dan;
4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu, dijelaskan bahwa pelayanan terpadu adalah kegiatan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pada peraturan tersebut memperjelas dan mempertegas bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah harus dilaksanakan secara terpadu.

Beberapa daerah di Indonesia telah menyelenggarakan pelayanan terpadu satu atap/pintu atau *one stop service*. Seperti halnya Provinsi Sumatera Selatan yang telah menerapkan pelayanan terpadu satu atap/pintu atau *one stop service* pada banyak Badan, Dinas serta Kecamatan, baik tingkat Kota, Kabupaten bahkan Kecamatan. Salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang dilimpahkan sebagian wewenang pelayanan pembuatan perizinan dan nonperizinan di Kota Palembang.

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima pelimpahan sebagian wewenang di bidang perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang mempunyai wewenang atas pelayanan sebanyak 51 jenis pelayanan yang terdiri dari pelayanan perizinan dan nonperizinan. Salah satu pelayanan perizinan yang dilakukan adalah perizinan atas izin mendirikan bangunan.

Sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2010 tentang Izin Mendirikan Bangunan, dijelaskan bahwa izin mendirikan bangunan adalah izin mendirikan bangunan yang telah ditetapkan oleh Walikota, yang meliputi bangunan berupa gedung, non gedung, menara dan konstruksi reklame. Izin Mendirikan Bangunan ini merupakan kegiatan awal yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan perencanaan bangunan yang ingin didirikan oleh masyarakat sebagai acuan bagi masyarakat agar tidak menimbulkan berbagai permasalahan akibat bangunan yang telah didirikannya dan juga sebagai media pemerintah dalam mengontrol perkembangan kota dalam menertibkan tata ruang dan juga menjaga estetika kota.

Berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2010 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palembang, dikatakan bahwa; Kepala Kantor, Kepala Sub Bidang, Kepala Seksi, Tim Teknis dan

Kelompok Jabatan Fungsional dalam melaksanakan tugasnya wajib menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik secara vertikal maupun horizontal dalam lingkungan masing-masing maupun antar Satuan Unit Kerja dalam lingkungan Pemerintah Kota.

Koordinasi sangat diperlukan pada suatu organisasi, karena koordinasi dapat menjamin pergerakan pelaksana organisasi untuk dapat mencapai tujuan bersama. Tanpa adanya koordinasi, semua pihak akan bergerak sesuai dengan kepentingannya masing-masing. Sebagaimana menurut Terry dalam Hasibuan (2009:85), koordinasi adalah suatu usaha yang sesuai dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Kemudian secara etimologi, koordinasi diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang sederajat untuk saling memberi informasi dan mengatur bersama (menyepakati) hal tertentu, sehingga di satu sisi proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang satu tidak mengganggu proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang lain, sementara di sisi lain yang satu langsung atau tidak langsung mendukung pihak yang lain.

Seperti halnya dalam pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) melakukan koordinasi dengan Dinas Tata Kota, adanya koordinasi tersebut dapat dilihat pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 21 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Sekretariat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Adapun standar operasional prosedur izin mendirikan bangunan, sebagai berikut:

No	Aktivitas	Pelaksana (Aktor)										Waktu			
		Pemohon	Tim Teknis SKPD Terkait	Front Office	Kasi Pelayanan	Koordinator Lapangan	Tata Usaha	Back Office	Kepala KPPT	Kasi Informasi	Bank				
1	Mencari informasi mengenai persyaratan dan kelengkapan berkas.	MULAI													
2	Memberikan informasi mengenai kelengkapan berkas.														5 Menit
3	Melengkapi dokumen/berkas pemohonan														
4	Melakukan bimbingan teknis dengan Tim teknis SKPD terkait.														5 Menit
5	Memeriksa kelengkapan dokumen pemohon, jika lengkap maka di berikan lembar persetujuan dapat didaftarkan, jika tidak lengkap di kembalikan ke pemohon agar dapat di lengkapi kembali														15 Menit
6	Mendaftarkan permohonan penjinan	P1				P2									
7	Mengecek Ulang kelengkapan berkas jika lengkap dan telah mendapat lembar persetujuan maka data dapat di dalam input sistem														5 Menit
8	Cetak tanda terima dan di tandatangani														1 Menit
9	Menerima tanda terima dan menandatangani tanda terima														5 Menit
10	Pemeriksaan berkas permohonan, Stempel dan paraf pada tanda terima.														2 Menit
11	Memeriksa berkas permohonan, membuat surat pengantar berkas, menyerahkan berkas ke Tim teknis SKPD terkait.														5 Menit
12	Menerima berkas permohonan dan melakukan penjadwalan pemeriksaan lapangan														10 Menit
13	Melakukan pemeriksaan lapangan bersama pemohon.														60 Menit
14	Mengisi hasil pemeriksaan lapangan dalam rekomendasi.														45 Menit
15	Penelitian hasil rekomendasi dan tim teknis SKPD terkait														2 Menit

Gambar 1.1 Standar Operasional Prosedur Pembuatan IMB

Sumber :diolah penulis merujuk pada SOP Sekretariat DPM-PTSP

Berdasarkan pada standar operasional prosedur tersebut, dapat dilihat bahwa ada koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas Tata Kota dalam pembuatan izin mendirikan bangunan. Koordinasi yang terbentuk antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas Tata Kota Palembang memiliki jenis ketergantungan yang berurutan, yang artinya suatu satuan organisasi harus menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu sebelum satuan yang lain dapat melanjutkan pekerjaan. Jika pekerjaan di suatu organisasi atau instansi mengalami keterlambatan maka pekerjaan organisasi lainnya juga akan terhambat.

Kemudian setiap tahap pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan telah ditetapkan standar waktu pelayanan yang diberikan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan surat izin. Untuk waktu keseluruhan, penyelesaian pembuatan izin mendirikan bangunan adalah selama 15 hari kerja.

Berdasarkan pada observasi awal, dilapangan peneliti menemukan beberapa fenomena dalam pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang, sebagai berikut:

1. Letak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas terkait tidak berada di satu pintu atau satu tempat.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah kegiatan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Namun, dalam pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang, dinas terkait yaitu Dinas Tata Kota yang bertindak sebagai tim teknis pada pembuatan izin mendirikan bangunan Kota Palembang tidak berada di satu tempat pelayanan. Sehingga pemohon izin

mendirikan bangunan terpaksa harus mendatangi dua tempat yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak X selaku pegawai *Customer Service* DPM-PTSP Kota Palembang yang mengatakan bahwa:

“Untuk alur pembuatan izin mendirikan bangunan, pertama pemohon datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melihat persyaratan dan mendapatkan formulir untuk mendaftar izin mendirikan bangunan, kemudian pemohon membawa berkas ke Dinas Tata Kota untuk di cek kelengkapan berkas, melakukan bimtek dan mendapatkan lembar persetujuan dari Dinas Tata Kota, kemudian pemohon datang lagi ke DPM untuk mendapat proses selanjutnya...”.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam pembuatan izin mendirikan bangunan, letak tim teknis pembuatan izin mendirikan bangunan tidak berada dalam satu tempat pelayanan. Berbeda dengan pembuatan izin lain, seperti izin trayek yang tim teknisnya berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu sendiri. Itu artinya pelaksanaan pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat pelayanan.

2. Pembuatan izin mendirikan bangunan masih melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Bicara tentang koordinasi, dalam pembuatan izin mendirikan bangunan koordinasi yang terbentuk antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang dengan Dinas Tata Kota memiliki jenis ketergantungan yang berurutan, yang artinya Dinas Tata Kota harus melakukan pekerjaannya terlebih dahulu sebelum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dapat bekerja. Jika pekerjaan di Dinas Tata Kota terhambat maka pekerjaan di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) juga terhambat. Di lapangan, peneliti menemukan bahwa adanya banyak faktor yang menyebabkan adanya keterlambatan dalam pembuatan izin mendirikan bangunan, seperti: adanya keteledoran dari pegawai yang mengakibatkan berkas tercecer, Kepala Dinas tidak ada ditempat atau berkas terlalu lama di Dinas tertentu dikarenakan koordinasi tidak berjalan dengan baik serta kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada pembuatan IMB, sampai pada adanya sengketa tanah atau bangunan antara pemohon dengan pemerintah atau masyarakat setempat. Waktu keterlambatan bisa mencapai hitungan bulan, sebagaimana yang dikatakan oleh bapak X selaku pegawai *Customer Service* DPM-PTSP Kota Palembang yang mengatakan bahwa: “Untuk waktu penyelesaian, standar dari kami adalah 12 hari kerja. Tapi bisa sampai berbulan-bulan itu tergantung dari pemohon bagaimana dapat “bernegosiasi dengan pihak Dinas Tata Kota. Karena kami baru bisa bekerja kalau urusan dengan Dinas Tata Kota selesai”.

Selanjutnya ada pernyataan dari bapak X selaku kepala arsip DPM-PTSP Kota Palembang yang mengatakan bahwa : “Biasanya berkas lama ketika adanya *survey* yang di laksanakan oleh Dinas Tata Kota yang bisa sampai berbulan-bulan berkasnya di sana karena memang kadang sulit, namun bisa juga di percepat namun itu beda cerita lagi”

Berdasarkan pada penjelasan tersebut itu artinya jika berkas pemohon pembuatan izin mendirikan bangunan bisa sampai berbulan-bulan di Dinas Tata Kota, otomatis pembuatan izin mendirikan bangunan akan mengalami keterlambatan. Adanya keterlambatan berkas pembuatan izin mendirikan bangunan tersebut dapat dibuktikan dengan adanya rekapitulasi mengenai berkas terhambat dan belum selesai yang didapat dari sistem penyimpanan arsip Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2017

No	Bulan	Izin Masuk	Izin Terbit	
		Pemohon IMB	Sesuai SOP	Tidak Sesuai
1.	Januari	109	12	97
2.	Februari	91	7	84
3.	Maret	103	10	93
4.	April	134	18	116
5.	Mei	80	12	68
6.	Juni	101	9	92
7.	Juli	105	13	92
8.	Agustus	86	8	78
9.	September	76	7	69
10.	Oktober	82	5	77
11.	November	67	5	62
12.	Desember	62	1	61
	Jumlah	1186	106	1080

Sumber : diolah penulis dari arsip DPM-PTSP Kota Palembang tahun 2017.

Berdasarkan pada tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah pemohon yang masuk terhitung pada tahun 2017 adalah sebanyak 1186 pemohon. Dari 1186 pemohon tersebut, izin mendirikan bangunan yang dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional prosedur adalah sebanyak 106 atau 8,9% pemohon, kemudian ada sebanyak 1080 atau 91% izin mendirikan bangunan yang penerbitannya tidak sesuai dengan standar operasional prosedur atau melebihi batas waktu pelayanan. Keterlambatan dalam pembuatan izin mendirikan bangunan ini ada yang mencapai waktu selama 151 hari dengan status menunggu hasil *survey* dan penetapan retribusi yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota untuk dikirimkan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa banyak faktor yang menyebabkan pembuatan izin mendirikan bangunan melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Salah

satunya adalah kurangnya sumber daya manusia terutama tim teknis yang mempunyai tugas membantu DPM-PTSP Kota Palembang dalam melakukan pembuatan izin mendirikan bangunan. Berikut ini adalah jumlah sumber daya manusia yang bertugas sebagai pemeriksa berkas, *survey* lapangan, penentuan retribusi, penertiban dan pengawasan pembangunan, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Tim Teknis lapangan Pembuatan IMB Kota Palembang Tahun 2017

No	Bidang	SDM
1	Penataan Ruang	4 orang
2	Pengukuran, Pemetaan dan Penerapan Sempadan	6 orang
3	Bidang Tata Bangunan dan Reklame	4 orang
4	Bidang Pengawasan dan Penertiban	4 orang
5	Jumlah	18 orang

Sumber : Diolah penulis dari Dinas Tata Kota Palembang, tahun 2017

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai atau tim teknis yang bertugas membantu DPM-PTSP dalam pembuatan IMB ada sebanyak 18 orang yang terbagi dalam 4 bidang dan setiap bidang mempunyai tugas masing-masing, seperti : 1) Bidang Penataan Ruang ada sebanyak 4 pegawai dan mempunyai tugas melakukan penyusunan Rencana Detail Tata Ruang Kota (RDTRK) dan Rencana Strategis Tata Ruang Kota. 2) Bidang Pengukuran, Pemetaan dan Penerapan Sempadan ada sebanyak 6 pegawai dan bertugas melakukan penyusunan bahan kebijakan teknis, penataan bangunan dan lingkungan, gedung dan penataan ruang terbuka hijau dan penerapan sempadan atau batas bangunan. 3) Bidang Tata Bangunan dan Reklame ada sebanyak 4 pegawai dan mempunyai tugas pengecekan arsitektur, struktur dan konstruksi serta pelayanan perizinan dan menyusun analisa harga satuan komponen gedung dan pagar. 4) Bidang Pengawasan dan Penertiban ada sebanyak

4 pegawai dan mempunyai tugas dalam melakukan supervisi dan pemeriksaan bangunan gedung, penertiban dan penilaian kelayakan bangunan.

Jika dilihat perbandingan antara banyaknya pemohon pembuatan IMB yang masuk pada setiap bulannya dengan jumlah sumber daya yang ada, dapat dikatakan bahwa jumlah tersebut tidak sebanding dan menyebabkan berkas menumpuk dan pembuatan IMB pun terhambat dan penerbitan SK otomatis terlambat atau melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Lamanya waktu keterlambatan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini :

PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU JALAN MERDEKA NO. 1 PALEMBANG TELP. (0711) 370679, 370681 WEBSITE: http://www.bpmpptsp.palembang.go.id																			
No	No Pendaftaran	No	Tanggal Mulai		Dari	Proses	Tanggal Selesai		Kirim Ke	Berkas Fisik Dikirim		Catatan	Status	Tanggal Terima/Tolak	Penolakan		Lambat (Entry)	Lama (System)	
			Entry	System			Entry	System		Entry	System				Kategori	Catatan			Jam
1	0701.33.01.2017	1	2017-01-16 08:26:22	2017-01-16 09:50:55	Korlap	Menerima Hasil Survey Dan Menetapkan Retribusi	2017-02-28 08:26:22	2017-02-28 08:26:22	Kepala Dinas PMPTSP Kota Palembang	2017-02-28 08:26:22	2017-02-28 08:26:22	-0	SUDAH DIROUTING	2017-02-28 08:26:33			0	43	0
		2	2017-01-16 08:26:22	2017-01-16 09:50:55	Korlap	Menerima Hasil Survey Dan Menetapkan Retribusi	2017-02-28 08:26:22	2017-02-28 08:26:22	Bank	2017-02-28 08:26:22	2017-02-28 08:26:22	-0	SUDAH DIROUTING	2017-02-28 08:27:09			0	43	0
2	0701.81.01.2017	1	2017-01-26 09:00:02	2017-01-26 08:59:57	FO 2	Menerima, Memeriksa Kelengkapan Berkas Dan Input Data Primer Permohonan Izin	2017-01-26 09:00:02	2017-01-26 09:00:02	Kepala Seksi Perijinan	2017-01-26 09:00:02	2017-01-26 09:00:02	*	SUDAH DIROUTING	2017-01-27 08:35:11			0	0	1
3	0701.113.02.2017	1	2017-03-16 08:02:24	2017-03-16 16:41:54	Korlap	Menerima Hasil Survey	2017-07-11 08:02:24	2017-07-11 08:02:24	Kepala Dinas	2017-07-11 08:02:24	2017-07-11 08:02:24	*	MENUNGGU	0000-00-00 00:00:00			0	151	0

Gambar 1.2 Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Terlambat

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI) DPM-PTSP Kota Palembang.

Berdasarkan pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa adanya keterlambatan pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan yang mencapai 151 hari, dengan waktu mulai pada

tanggal 16 Maret 2017 dengan posisi berkas di Dinas Tata Kota dengan status berkas melakukan *survey* dan penetapan retribusi. Kemudian pada tanggal 11 Juli 2017 berkas dikirim ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk dilakukan pemeriksaan, paraf dan cetak surat perintah membayar (SPM). Jika dilihat pada standar operasional prosedur pembuatan izin mendirikan bangunan, waktu yang telah ditentukan untuk pelayanan atau pelaksanaan *survey* adalah selama 60 menit dan untuk waktu penetapan retribusi adalah 45 menit. Namun dilapangan, pelaksanaan *survey* dan penetapan retribusi ini bisa mencapai 43 hari sampai pada 151 hari lamanya.

Adanya keterlambatan pembuatan izin mendirikan bangunan tersebut juga dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang masuk yang disampaikan oleh pemohon melalui loket pengaduan berupa keluhan terhadap pembuatan izin mendirikan bangunan serta pengaduan berupa pertanyaan tentang posisi atau status berkas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang. Adapun rekapitulasi pengaduan yang masuk dapat dilihat pada tabel 1.3, sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2017

No	Bulan	Pengaduan Masuk	
		51 Perizinan dan Non Perizinan	IMB
1	Januari	213	56
2	Februari	202	44
3	Maret	220	41
4	April	166	57
5	Mei	228	19
6	Juni	246	37
7	Juli	246	46

8	Agustus	196	34
9	September	182	28
10	Oktober	169	32
11	November	176	36
12	Desember	153	16
	Jumlah	2386	446

Sumber: diolah dari data Rekapitulasi Pekerjaan Loker Pengaduan Mengenai Informasi Berkas Tahun 2017

Pada tabel 1.3, terhitung pada Tahun 2017 pengaduan yang masuk ke loket pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang adalah sebanyak 3212 pengaduan untuk 51 jenis perizinan dan nonperizinan. Terdapat sekitar 446 atau 14% pengaduan yang mengadukan mengenai keluhan terhadap lamanya proses pembuatan izin mendirikan bangunan ataupun bertanya mengenai status berkas izin mendirikan bangunan.

Pengaduan yang telah masuk kemudian ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang dengan mengadvokasikan pengaduan kepada pihak yang bersangkutan untuk diketahui dimana keberadaan berkas pemohon. Setelah dilakukan pengecekan keberadaan berkas oleh petugas, status berkas izin mendirikan bangunan ada yang masih dalam proses pengerjaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 39%, yang masih berada di Dinas Tata Kota adalah sebanyak 34% dan ada yang telah selesai dikerjakan dan siap untuk diambil di loket pengambilan berkas ada sebanyak 21,5% dan berkas yang tidak ditemukan atau hilang sebanyak 0,98%.

Sehingga berdasarkan pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “**Analisis Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.** Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dikaji

lebih lanjut, agar dapat diketahui bagaimana Koordinasi pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang dalam hal koordinasi pada pembuatan izin mendirikan bangunan di Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, mengenai “Analisis Koordinasi pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang”. Maka didapat rumusan masalahnya adalah: “Bagaimana Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Koordinasi pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang di dapat selama perkuliahan dan diharapkan juga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan Administrasi Negara, khususnya dalam pembahasan mengenai Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan berkaitan dengan Koordinasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Badrudin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Alfabeta: Bandung.
- Berlian. 2012. *Ilmu Administrasi: Dasar-Dasar dan Teori*. Pustaka Felicha: Yogyakarta.
- Bungin. 2012. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hanafi. 2011. *Manajemen Edisi Ketiga*. STIM YKPN: Yogyakarta.
- Handoko. 2011. *Manajemen*. BPFE: Yogyakarta.
- Hasibuan. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara: Jakarta
- Ndraha. 2003. *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Sugandha. 1991. *Koordinasi: Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Intermedia: Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Syafiie. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta: Bandung.
- Usman, Husaini. 2014. *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan Edisi 4*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tim Penyusun, 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi : Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Indralaya: FISIP Unsri.
- Widya. 2015. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan dan Pedoman Umum Pembentukan Istilah*. Yrama Widya: Bandung.

Skripsi

- Macan, Nuh. 2017. *Koordinasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Mencegah Kebakaran Hutan dan Lahan Di Kabupaten Ogan Komering Ilir*. Skripsi tidak diterbitkan. Indralaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Peraturan Perundang-Undangan :

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2010 tentang Izin Mendirikan Bangunan.

Peraturan Walikota Palembang No. 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Internet

Zulkarnaen, Iskandar, dkk. *Pengaruh Koordinasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Cirebon, (Online)*. (<http://jurnal.unswagati.ac.id/> Diakses Pada 14 November 2017).

Fitri, Nurul. *Koordinasi Badan Lingkungan Hidup Daerah (BLHD) dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) Dalam Memberdayakan Pengerajin Daur Ulang Sampah Plastik Di Kecamatan Tigaraksa Kabupaten Tanggerang. (Online)*, (<http://repository.fisip-untirta.ac.id/459/>). Diakses Pada 12 Maret 2018).