

**ANALISIS AKTOR IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM  
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**ADEL RIZKY ANANDA**

**NIM. 07011281419081**

**Konsentrasi Kebijakan Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Inderalaya, Ogan Ilir  
2019**

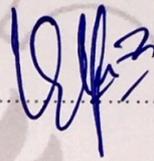
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Analisis Aktor Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang*" telah di pertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 18 Juli 2019.

Inderalaya, 18 Juli 2019

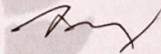
Ketua

1. Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP. 1967041219920332002

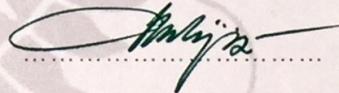


Anggota

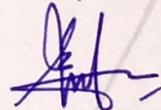
1. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001



2. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP. 196511171990031004

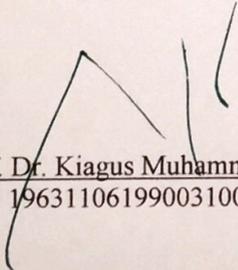


3. Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001

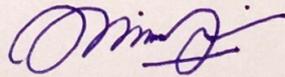


Mengetahui,  
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



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



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

# HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

## ANALISIS AKTOR IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

### SKRIPSI

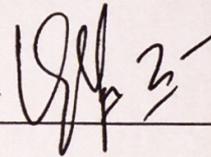
Oleh :

**ADEL RIZKY ANANDA**  
**07011281419081**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 2019

Pembimbing I

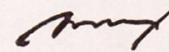
DR. Nengyanti, M.Hum  
NIP.196704121992032002



---

Pembimbing II

Drs. Mardianto, MSi  
NIP.196211251989121001



---

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Aktor Implementasi Kebijakan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Palembang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Berkat dorongan dan dukungan serta saran dan masukan dari berbagai pihak yang turut membantu, skripsi ini dapat penulis selesaikan sebagaimana mestinya. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Radensa dan Ibunda Linda Sitanggung yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis tiada henti;
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. 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 Marpaung, S.Sos. M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Ermanovida, S.Sos. M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS. selaku dosen Pembimbing Akademik penulis;
6. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum. dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik, masukan dan saran yang membangun bagi penulis;
7. Bapak dan ibu dosen serta segenap staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
8. Pegawai dan staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian serta membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi;
9. Semua keluarga dan sahabat yang telah memberikan semangat serta doa.

Semoga amal baik bapak/ibu, saudara, dan teman-teman semua, akan mendapatkan imbalan dan balasan dari Allah SWT, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna maka kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah lebih baik sangat diharapkan guna perbaikan skripsi ini dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Palembang, Juli 2019

Adel Rizky Ananda

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.2 Kebijakan Publik .....	11
2.3 Implementasi Kebijakan .....	12
2.4 Jaringan Aktor .....	13
2.4.1 Jaringan.....	13
2.4.2 Aktor.....	14
2.5 Teori Jaringan Aktor ( <i>Actor Network Theory</i> ) .....	15
2.5.1 Model Teori Jaringan Aktor Michael Callon .....	16
2.5.2 Model Teori Jaringan Aktor Katz.....	16
2.6 Teori yang Digunakan dalam Penelitian .....	17
2.7 Kerangka Pemikiran .....	17
2.8 Penelitian Terdahulu.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Desain Penelitian .....	22
3.2 Definisi Konsep .....	22
3.3 Fokus Penelitian .....	23
3.4 Unit Analisis Data .....	25
3.5 Data dan Sumber Data.....	25
3.5.1 Data.....	25
3.5.2 Sumber Data .....	25
3.6 Informan Penelitian .....	25

3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	27
3.9 Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	29
4.1.1.1 Sejarah Singkat .....	29
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	30
4.1.1.3 Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi .....	31
4.1.1.4 Sumber Daya Manusia.....	34
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	35
4.2.1 Aktor.....	37
4.2.2 Jaringan Aktor .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2017 .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
3.1 Fokus Penelitian .....	24
4.1 Jumlah PNS Berdasarkan Golongan.....	35
4.2 Jumlah PNS Berdasarkan Jabatan .....	35
4.3 Jumlah PNS Berdasarkan Pendidikan .....	35
4.4 Jumlah Tim Teknis IMB .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Terlambat.....	8
2.1 Alur Kerangka Pemikiran.....	20
4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP .....	31
4.2 Rapat Antar Dinas Terkait Yang Dipimpin Kepala DPMPTSP.....	46
4.3 Alur Ikatan Komunikasi Dalam Implementasi IMB .....	47
4.4 Alur Ikatan Materi Dalam Implementasi IMB .....	52
4.5 Alur Ikatan Afektif Dalam Implementasi IMB .....	54
4.6 Alur Ikatan Kognitif Dalam Implementasi IMB .....	55

## **DAFTAR SINGKATAN**

IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
PERWAKO	: Peraturan Walikota
KTP	: kartu Tanda Penduduk
UPT	: Unit Pelayanan Terpadu
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
UU	: Undang-Undang
ANT	: Actor Network Theory
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu
2. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2010 tentang Izin Mendirikan Bangunan
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Peraturan Walikota Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.
5. Standar Operasional Prosedur Izin Mendirikan Bangunan
6. Pedoman Wawancara

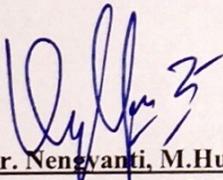


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi jaringan aktor dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Teori yang digunakan peneliti adalah Teori Katz, dimana terbagi menjadi dua dimensi yaitu aktor dan jaringan aktor. Pada indikator aktor terdapat aktor manusia, aktor bukan manusia, dan aktor pengendali. Sedangkan indikator jaringan aktor adalah ikatan komunikasi, ikatan formal, ikatan materi atau alur kerja, ikatan afektif dan ikatan kognitif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Adapun permasalahan yang terjadi adalah pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan masih melebihi batas waktu pelayanan. Hasil penelitian memunculkan sebanyak 12 aktor yang terdiri dari 5 *human actor*, 5 *non human actor* dan 3 diantaranya adalah *actants*, terhubung oleh ikatan komunikasi, ikatan formal, ikatan materi, ikatan afektif serta ikatan kognitif sehingga membentuk jaringan aktor. Dari lima ikatan tersebut, ikatan formal memiliki peran paling kuat untuk mencapai tujuan Implementasi Izin Mendirikan Bangunan. Pembentukan jaringan aktor dalam Implementasi Izin Mendirikan Bangunan belum sepenuhnya sesuai dengan amanat peraturan daerah. Kondisi ini dipengaruhi oleh kinerja dan koordinasi yang tidak berjalan dengan baik. Sehingga perlu adanya peraturan baru pada kebijakan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Palembang.

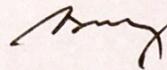
**Kata Kunci:** Aktor, Kebijakan, Izin Mendirikan Bangunan

**Pembimbing I**



Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP.196704121992032002

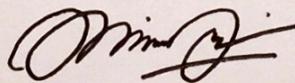
**Pembimbing II**



Drs. Mardianto, M.Si.  
NIP.196211251989121001

Inderalaya, Juli 2019

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



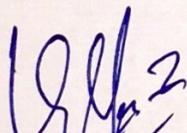
Zailani Surya Marpaung, S.Sos, M.PA  
NIP.1981082720091210

## ABSTRACT

*This study aims to identify the network of actors in the Implementation of Building Construction Permit Policy in Palembang's Investment and Integrated One-Door Service. The theory used by researchers is Katz Theory, which is divided into two dimensions, namely actors and network actors. In the actor indicators there are human actors, non-human actors, and controlling actors. While the actor network indicator is a bond of formal bond communication, material bond or workflow, affective ties and cognitive bonds. This research uses descriptive qualitative method, while data collection uses in-depth interviewing, documentation, and observation techniques. As for the problems that occur is the making of Building Permit letters still exceed the service deadline. The results of the study revealed 12 actors consisting of 5 human actors, 5 non human actors and 3 of them were actants, connected by communication ties, formal ties, material ties, affective ties and cognitive bonds that formed a network of actors. Of the five bonds, formal ties have the strongest role in achieving the objectives of Building Construction Permits. The establishment of actor networks in the Implementation of Building Construction Permits is not yet fully in accordance with the mandate of regional regulations. This condition is influenced by performance and coordination that do not work well. So there is a need for new regulations on the Building Construction Permit policy in Palembang City.*

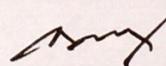
**Keywords:** *Actors, Policy, Building Construction Permits*

**Suversivor I**



Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP.196704121992032002

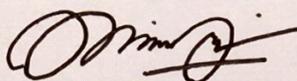
**Suversivor II**



Drs. Mardianto, M.Si.  
NIP.196211251989121001

**Inderalaya, July 2019**

**Chairman of The Public Administration Department  
Faculty of Social and Political Science**



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, M.PA  
NIP.198108272009121002

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Birokrasi yang awalnya menjadi mesin perubahan yang mempunyai struktur organisasi unggul, kini justru menjadi momok. Banyak kegagalan kebijakan publik terutama di negara-negara berkembang terjadi karena kesalahan-kesalahan birokrasi. Birokrasi yang terlalu gemuk dan hierarkis telah menghambat kreativitas orang, praktik korupsi, dan lain sebagainya (Winarno, 2016:316). Berbagai permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi tersebut merupakan serangkaian permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi baik di pusat maupun di daerah-daerah. Khususnya bagi otonomi daerah yang semula diharapkan untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik, justru pada kenyataannya tujuan tersebut belum mampu dijalankan dengan baik, yang terjadi kebijakan-kebijakan daerah tumpul di tengah jalan yang berakibat semakin jeleknya pelayanan publik.

Hakikat administrasi publik menurut **Keban** (2004), Administrasi publik lebih berkaitan dengan dunia eksekutif, meskipun juga berkaitan dengan dunia yudikatif dan legislatif. Administrasi publik berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik. Administrasi publik berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintah. Meski berbeda dengan administrasi swasta tetapi administrasi publik *overlapping* dengan administrasi swasta. Administrasi Publik diarahkan untuk menghasilkan barang dan jasa publik. Administrasi publik memiliki aspek teoritis dan praktis.

Proses pada sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplemetasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*public affair*” dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai suatu disiplin ilmu, menurut Chandler dan Plano (Keban, 2004) administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik, sehingga substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pada penyelenggaraan pelayanan publik orientasi kekuasaan yang sangat kuat, keadaan yang semacam ini menyebabkan birokrasi semakin jauh dari misi utamanya untuk memberikan pelayanan publik sehingga pejabat birokrasi lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan atau abdi masyarakat (*server/provider*) (Tarigan, 2003:58).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bagian yang penting dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan ini wajib diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945

bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan aktor yang berperan sebagai penyedia dan penyelenggara layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi dimana hal tersebut merupakan aktualisasi *riil* kontrak sosial dengan masyarakat. Pemerintah secara mutlak memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Bentuk pelayanan berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa. Hakikat pelayan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat (Tarigan, 2003:58).

Menurut AG. Subarsono (Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, izin mendirikan bangunan, sertifikat. Tuntutan masyarakat akan perubahan pelayanan publik memaksa Pemerintah harus berupaya keras untuk melakukan perubahan terhadap kualitas pelayanan. Penyebabnya adalah masyarakat sering dikecewakan pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal serta partisipasi masyarakat yang rendah. Masalah yang selama ini menjadi sorotan adalah upaya pemerintah memaksimalkan fasilitas terhadap pengaduan dan penyelesaian masalah rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan

atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi mal-pelayanan, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Widodo, 2000).

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. 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 non perizinan. Salah satu pelayanan perizinan yang dilakukan adalah perizinan atas izin mendirikan bangunan.

Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota, diantaranya adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Memiliki IMB merupakan hal yang sangat penting. 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. Bila tidak memiliki IMB, maka bangunan yang didirikan dianggap bangunan liar dan tidak resmi. Oleh

karenanya, pemerintah daerah berhak untuk menghentikan proses pembangunan tersebut dan jika bangunan tersebut telah didirikan, tetapi tidak memiliki IMB, maka pemerintah daerah pun berhak untuk merobohkan bangunan tersebut. Berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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.

Dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara kurang disiplin terhadap waktu kerja, misal pegawai ada yang datang terlambat, pelayanan yang berbelit-belit serta kurangnya tenaga ahli yang ditempatkan sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan merasa tidak puas. Masalah yang peneliti peroleh dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami oleh masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan dikarenakan 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 (DPMPTSP) 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.

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 (DPMPTSP) 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.

Beberapa masalah yang lain juga terjadi dalam pembuatan izin mendirikan bangunan. Ketika pengurusan pembuatan izin mendirikan bangunan masih melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Karena dalam pembuatan izin mendirikan bangunan antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang dengan Dinas Tata Kota sebagai salah satu aktor implementasi memiliki jenis ketergantungan yang berurutan, yang artinya Dinas Tata Kota harus melakukan pekerjaannya terlebih dahulu sebelum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang dapat bekerja, jika pekerjaan di Dinas Tata Kota terhambat maka pekerjaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang juga terhambat.

Permasalahan yang timbul jika berkas pemohon pembuatan izin mendirikan bangunan bisa terhambat 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 (DPMPTSP) Kota Palembang, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2017**

No	Bulan	Masuk	Selesai	
		Pemohon IMB	Sesuai Sop	Terlambat
1	Januari	109	58	51
2	Februari	91	37	54
3	Maret	103	54	49
4	April	134	40	94
5	Mei	80	25	55
6	Juni	114	55	59
7	Juli	58	31	27
8	Agustus	64	21	43
9	September	49	2	47
10	Oktober	83	35	48
11	November	45	40	5
12	Desember	17	1	16
	<b>Jumlah</b>	<b>947</b>	<b>399</b>	<b>548</b>

*Sumber : Diolah penulis dari arsip DPMPTSP Kota Palembang tahun 2018*

Berdasarkan pada tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah pemohon yang masuk terhitung pada tahun 2018 adalah sebanyak 947 pemohon. Dari 947 pemohon tersebut, izin mendirikan bangunan yang dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional prosedur adalah sebanyak 399 atau 42% pemohon, kemudian ada sebanyak 548 atau 58% 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 survei dan penetapan retribusi yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota untuk dikirimkan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Lamanya waktu keterlambatan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 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.bpmptsp.palembang.go.id>

No	No Pendaftaran	No	Tanggal Mulai		Dari	Proses	Tanggal Selesai		Kirim Ke	Berkas Fiskal Dikirim		Catatan	Status	Tanggal Terima/Tolak	Penolakan		Lambat (Entry) (Sys)		
			Entry	System			Entry	System		Entry	System				Kategori	Catatan	Jam	Hari	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 1.1 Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Terlambat

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI) DPMPTSP Kota Palembang.

Berdasarkan pada gambar 1.1, 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 survei 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.

Aktor dalam tahapan implementasi terdapat berbagai aktor yang terlibat. Mereka bisa berasal dari kalangan pemerintah maupun masyarakat, dan diidentifikasi dari kalangan birokrasi, legislatif, lembaga peradilan, kelompok-kelompok penekan dan organisasi komunitas (Anderson, 1979; Lester dan Stewart, 2000 dalam Kusumanegara, 2009:100). Dari berbagai aktor yang disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa banyak kelompok yang berpartisipasi dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Di samping yang telah disebutkan di atas bisa juga partai politik dan staf eksekutif juga ikut berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan. Namun besarnya partisipasi dan kelompok mana yang paling berpengaruh berbeda-beda dalam suatu kebijakan. Anderson (1979) menyarankan agar kajian analisis kebijakan seharusnya memfokuskan perhatian untuk menjawab masalah penting dalam area pelaksanaan kebijakan, yaitu kelompok mana yang paling berpengaruh.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Aktor Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Izin Menndirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana analisis aktor implementasi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Aktor Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis aktor dalam implementasi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan diatas penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu administrasi negara khususnya masalah kebijakan publik.

#### 1.4.2 Manfaat praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang peran aktor pada implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Palembang. Selain itu, melalui penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sekaligus dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait implementasi dan sebagai syarat untuk mendapat derajat sarjana pada Ilmu Administrasi Negara.

##### b. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang budaya pelayanan publik yang seharusnya.

c. Bagi Akademik

Bagi Akademik, usulan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Universitas Sriwijaya sebagai bahan informasi, referensi, dan kerangka acuan dalam memahami permasalahan yang sama bagi penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, Leo. 2008.*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*.Bandung:Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2007.*Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, John W. 2016.*Research Design Pendekatan Netode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kusumanegara, Solahudin. 2010.*Model Dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nugroho, Riant. 2014.*Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*.Jakarta:Pustaka Pelajar
- Purwanto, Erwan A. & Sulistyastuti, Dyah R., 2015. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Subarsono, Ag. 2016. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah.2008.*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*.Jakarta:Kencana
- Widodo, Joko. 2007.*Analisis Kebijakan Publik*.Malang:Media Nusa Creative
- Winarno, Budi. 2016 *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service).

### Internet

- Darwis, Muhammad. 2015. *Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Penanaman Modal (Kptsp & Pmd) Kabupaten Mamuju Utara*,(Online), Vol 3 No. 9, (<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6422>, diakses 17 juli 2018)
- Deni. 2017. *Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Ciamis*,(Online), Vol 3 No. 3, (<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/756>, diakses 17 juli 2018)
- Hutahaean, Marlan. 2015. *Pengertian, Batasan dan Ruang Lingkup Administrasi Publik (Negara)*,(Online),([https://marlanhutahaean.files.wordpress.com/2015/09/kuliah-2\\_pengertian\\_batasan-dan-ruang-lingkup-adm\\_publik1.pdf](https://marlanhutahaean.files.wordpress.com/2015/09/kuliah-2_pengertian_batasan-dan-ruang-lingkup-adm_publik1.pdf), diakses 2 September 2018).

- Ismail, rifkiismari. 2016. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu* (Yeremies T. Keban Ph.D., (Online), (<https://rifkiismarismailblog.wordpress.com/2016/12/02/enam-dimensi-strategis-administrasi-publik-konsepteori-dan-isu-yeremies-t-keban-ph-d/>), diakses 2 September 2018).
- Nurrosalia. 2015. *Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*, (Online), (<https://nurrosaliasaja.wordpress.com/2015/01/20/pelayanan-publik-kantor-kecamatan-lowokwaru-kota-malang/>), diakses 17 Agustus 2018).
- Sagita, Reflay Ade, dkk. 2013. *Analisis Peran Aktor Implementasi Dalam Kebijakan Pengelolaan Sampah Di Kota Semarang*, (Online), Vol 2 No. 4, (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/3559>, diakses 17 Juli 2018)
- Taufiqurokhman. 2018. *teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*, (Online), ([http://taufiqurokhman.com/wp-content/uploads/2018/03/BUKU-PELAYANAN-PUBLIK\\_lengkap-rev.pdf](http://taufiqurokhman.com/wp-content/uploads/2018/03/BUKU-PELAYANAN-PUBLIK_lengkap-rev.pdf)), diakses 19 September 2018).
- Wibowo, Rizky Fajar. 2016. *Analisis Aktor Implementasi Dalam Kebijakan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Semarang (Studi Kasus Di Kecamatan Gunungpati)*, (Online), Vol 5 No. 4, (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/12783>, diakses 17 Juli 2018)
- Widya, nunik. 2011. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (online), (<https://liarkanpikir.wordpress.com/2011/02/07/reformasi-birokrasi-dalam-pelayanan-publik/>), diakses 15 Agustus 2018).
- Witaradya, kertya. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy Implementation Process*, (Online), (<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>), diakses 13 Juli 2018).
- Priyatma, Johannes Eka. 2013. *“Potensi Teori Jejaring Aktor Untuk Memahami Inovasi Teknologi”*. Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Wulandari, Indria. 2017. *“Representasi Jaringan Dalam Novel Nadira Karya Leila S. Chudori (Kajian Teori Jaringan-Aktor Michel Callon)”*. Surabaya, Universitas Negeri Surabaya.
- Huda, Uhsina Dan Ahdiyana, Marita. *“Jejaring Kebijakan Dalam Pelaksanaan Pengembangan Pasar Tradisional Di Kabupaten Bantul”*. Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Salsabila, Annisa Tsuraya. 2017. *“Analisis Stakeholders (Aktor Kebijakan) Dalam Pengembangan Onyek Wisata Candi Gedongsongo Di Kabupaten Semarang”*. Semarang, Universitas Diponegoro.

Sagita, Reflay Ade. 2013. *“Analisis Peran Aktor Implementasi Dalam Kebijakan Pengelolaan Sampah Di Kota Semarang. Semarang”*. Universitas Diponegoro.

Nuriana, Dini, Inda. 2017. *“Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (Dpmpstsp) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Era Digital”*. Surabaya. Universitas Airlangga

## **Peraturan**

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

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

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

Peraturan Walikota Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang