



**PERAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM  
PEMBERANTASAN PUNGUTAN LIAR  
DI PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus : Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan  
Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**DHANI RUTDATIN**

**14010110120020**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhani Rutdatin

NIM : 14010110120020

Program : S-1 Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Pemberantasan Pungutan Liar  
Di Pelayanan Publik**

**(Studi Kasus : Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan  
Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Semarang)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 30 Agustus 2017

Pembuat Pernyataan,

Dhani Rutdatin

NIM. 14010110120020

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Pemberantasan Pungutan Liar Di Pelayanan Publik**  
(Studi Kasus: Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang)

Nama : Dhani Rutdatin

NIM : 14010110120020

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 30 Agustus 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing:**

1. Dra. Puji Astuti, M.Si (.....)

**Dosen Penguji:**

1. Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si (.....)

2. Neny Marlina, S.IP, M.A (.....)

3. Dra. Puji Astuti, M.Si (.....)

## MOTTO

- “Hai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar”. – Al-Baqarah: 153
- “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhan-mulah, engkau berharap”. – Asy-Syarah: 5-8
- “Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah”. (Lessing)
- “The only things that makes people run away from the challenge is lack of confidence”. (Mohammad Ali)
- “everything will come to those who keep trying with determination and patience”. (Edison)
- “Tiada Doa yang lebih indah selain doa orang tua”.

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, dalam skripsi ini penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah dengan ikhlas memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan agar dapat segera dituntaskan, yaitu kepada:

1. The one and only, Allah SWT. Terimakasih atas kesempatan dan nikmat yang selalu diberikan. Semoga selalu Istiqomah di jalan-MU.
2. Orangtua tercinta. Bapak Jamhari, terimakasih atas segala nasihat dan limpahan kasih sayangnya. Mama Wiwik Supiyatun, terimakasih atas segalanya, dukungan moril dan materi, doa-doa yang indah. Untuk kakak Wahyu Ashari, terimakasih bantuan dan kasih sayangnya. Terimakasih telah sabar menunggu hingga penelitian ini tuntas.
3. Bude Marliyah yang tidak pernah lelah mengingatkan untuk melaksanakan sholat lima waktu. Keponakan-keponakan tersayang Dyah Puspa Althairina, Citranti Indri Nur Cahya, Spica Keysar Candraningtyas dan Daffa Pandu Darmawan terimakasih sudah menjadi bagian dari semangat selama ini.
4. Kakak tercinta (Alm) Capt Hartanto. Terimakasih atas motivasi yang diberikan semasa hidup. We miss you, Mas.
5. Sahabat-sahabat yang dengan ikhlas memberikan dukungan dan selalu ada di saat suka maupun duka, Lusianah dan Riza Aprilyani Tarihoran. I love you.
6. Teman kost Margoyoso 50. Terimakasih sudah menjadi keluarga kedua selama di Semarang.

7. Kampoeng Delhi: Adinda Nurul Hikmah terimakasih bantuannya dan selalu menjadi tempat berbagi, serta Fajar Fahrian, Rizal Khairul, Ivan Mura, Marolen, Okka.
8. Keluarga Ah Segalalala : Arvyn Galang, Adinda dan Fajar. Terimakasih semangatnya hingga kita selesai.
9. Temah-temah hebat Ilmu Pemerintahan. Laras Ayu Andini terimakasih karena selalu membantu dan menjadi teman yang menyenangkan selama di Semarang. Serta teman-teman dekat lainnya yang setia menjadi penasehat : Listriani, Nur Azizah.
10. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2010 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## ABSTRAKSI

Pelayanan Publik dalam penyediaan pelayanan perizinan saat ini sudah tidak asing lagi dengan petugas birokrasi yang sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit. Penelitian ini akan mengungkapkan kinerja dalam memberikan pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai salah satu indikator tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya serta faktor-faktor yang menghambat Pemerintah Kota Semarang dalam memberantas pungutan liar dalam pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu gejala yang telah terjadi dan menganalisa gejala tersebut melalui prosedur penelitian kualitatif.

Hasil dari penelitian ini dalam merealisasikan pelayanan publik yaitu pelayanan perijinan, DPM\_PTSP Kota Semarang belum memberikan pelayanan perijinan sesuai standar pelayanan prima. Dalam merealisasikan pelayanan perijinan masih ada pelayanan yang belum memenuhi dari apa yang telah ditentukan sesuai standar pelayanan publik, yaitu ada pada masalah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) belum berjalan secara maksimal. Terdapat petugas pelayanan meminta biaya tidak resmi guna mempercepat poses pelayanan perijinan, selain itu tidak sedikit pemohon perijinan menggunakan jasa calo untuk mengurus perijinan dikarenakan proses perijinan yang berbelit-belit.

**Kata kunci : pelayanan publik, pelayanan perizinan**

## **ABSTRACT**

*Public Service in providing licensing services are now familiar with the attendant bureaucracy that often provide a very complicated procedure. This study will reveal the performance in providing licensing services Building Permit as an indicator of good governance.*

*This study aimed to analyze the efforts and the factors that hinder the Semarang city government in combating illegal fees in licensing services Building Permit at the Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) Semarang. In this study, researchers used a descriptive approach qualitative research methods, the research illustrates a phenomenon that has been going on and analyze the phenomenon through qualitative research procedures.*

*The results of this study in the realization of public services such as service licensing, DPM-PTSP Semarang not provide licensing services according to standards of excellent service. In realizing the licensing service still failing to meet the service of what has been determined in accordance with standards of public service, that is no problem at the speed of service and service schedule certainty. Standard Operating Procedure (SOP) has not run optimally. There is no fee service personnel official request to accelerate the licensing service poses, other than that not a few applicant permit to use the services of brokers to take care of licensing because the licensing process convoluted.*

**Keywords: public services, licensing services**



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Shalawat dan Salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Pemberantasan Pungutan Liar Di Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 pada Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan semangat dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis bermaksud dengan tulus menyampaikan penghargaan dan ungkapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Alm. Dra. Wiwik Widayati, M.Si., selaku Dosen Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Dr. Kushandajani, M.Si selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan dan juga kepada Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Wakil Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan yang selalu bersabar dalam menghadapi berbagai macam tingkah laku mahasiswa khususnya mahasiswa angkatan akhir (2010). Terimakasih telah memberikan arahan kepada saya untuk dapat memulai perjuangan kembali hingga studi ini tuntas.
4. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si dan Ibu Nen Marlina, MA sebagai dosen Penguji yang telah memberikan masukan agar skripsi saya bisa lebih baik dan komprehensif.

6. Bapak Drs. Achmad Taufiq, M.Si selaku Dosen Wali yang selalu bersabar dan baik hati dalam memberikan semangat, wejangan, dan sanjungan kepada mahasiswa walinya.
7. Mbak Ervien dan Mas Eko yang selalu membantu mahasiswa dalam mengurus birokrasi kampus.
8. Bapak R. Wing Wiyarso Poespojoedho, S.Sos selaku Kepala Bidang III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang yang telah memberikan saya ijin untuk dapat melakukan Prakterk Kerja (Magang) dan penelitian di DPM-PTSP Kota Semarang dan terimakasih telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
9. Ibu Indraswari Widyastuti, S.E selaku Kasie Bidang III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang yang selalu memberikan arahan selama penulis melakukan penelitian.
10. Bapak Rio Utomo petugas Bidang III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang terimakasih bimbingan dan ilmunya selama penulis melakukan penelitian dan terimakasih telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Bapak Dony dan Bapak Arief selaku pegawai Bidang III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Semarang terimakasih atas bimbingannya selama penulis melakukan penelitian di DPM-PTSP Kota Semarang.
12. Ibu Nunung, Ibu Dessy dan Ibu Umi Hanifah selaku pemohon perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menjadi informan saya.
13. Dan terimakasih kepada seluruh staff Bidang III Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang terimakasih atas bimbingan dan rasa kekeluargaan yang diberikan selama penulis melakukan Kerja Praktek (Magang) dan Penelitian di DPM-PTSP.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR BAGAN .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Peneliitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
1.6 Kerangka Teori .....	14
1.6.1 <i>Good Governance</i> .....	14

1.6.2 Pelayanan Publik .....	29
1.7 Definisi Konsep .....	36
1.8 Metodologi Penelitian .....	37
1.8.1 Subjek Penelitian .....	37
1.8.2 Identitas Informan .....	27
1.8.3 Tempat Penelitian .....	40
1.8.4 Instrument Penelitian .....	40
1.8.5 Sumber Data.....	40
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data .....	42
1.8.7 Teknik Analisis Data .....	44

## **BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

2.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	46
2.1.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	46
2.1.2 Kondisi Topografi .....	48
2.1.3 Iklim Kota Semarang .....	48
2.1.4 Keadaan Demografi .....	49
2.1.5 Kondisi Sosial dan Ekonomi .....	51
2.2 DPM-PTSP Kota Semarang .....	62
2.2.1 Profil DPM-PTSP Kota Semarang .....	62
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi .....	65
2.2.3 Visi dan Misi .....	66
2.2.4 Motto .....	67

2.2.5 Maklumat Pelayanan .....	67
2.2.6 Dasar Hukum .....	68
2.2.7 Pelimpahan Kewenangan .....	71
2.2.8 Kedudukan .....	76
2.2.9 Kepegawaian .....	79
2.2.10 Pembidangan Perijinan .....	81

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang dalam Memberantas Pungutan Liar .....	86
3.2 Hambatan Dalam Memberantas Pungutan Liar .....	94
3.3 Hasil Penelitian .....	102
1. Biaya .....	109
2. Waktu.....	114
3. Kesederhanaan .....	115
4. Kejelasan .....	117
5. Kepastian Waktu .....	122
6. Akurasi .....	124
7. Keamanan .....	125
8. Tanggung Jawab .....	126
9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	128
10. Kemudahan Akses .....	129
11. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan .....	129

12. Kenyamanan .....	130
3.4. Data Penerbitan Perijinan Bidang III Di DPM-PTSP Kota Semarang Tahun 2012 – Semester I Tahun 2016 .....	132

#### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan .....	134
4.2 Saran .....	142

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Informan Proses Pelayanan Perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di DPM-PTSP Kota Semarang .....	39
Tabel 2.1	Jumlah Penduduk Di Kota Semarang Tahun 2011-2015 .....	49
Tabel 2.2	Penduduk Kota Semarang Per Kecamatan Tahun 2016 .....	50
Tabel 2.3	Ekonomi Daerah Kota Semarang Tahun 2012-2014 .....	53
Tabel 2.4	Realisasi Investasi Kota Semarang Tahun 2012 - Semester I Tahun 2016 .....	56
Tabel 2.5	Sarana dan Prasarana pendukung wisata di Kota Semarang .....	58
Tabel 2.6	Nilai Komoditas dan Peternakan Kota Semarang .....	60
Tabel 2.7	Industri Di Kota Semarang .....	61
Tabel 2.8	Jumlah Pegawai DPM-PTSP Berdasarkan Tugas Jabatan .....	79
Tabel 2.9	Jumlah Tenaga Kerja yang Diperbantukan .....	80
Tabel 2.10	Jumlah Pegawai Tenaga Kerja Berdasarkan Pendidikan .....	81
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Standar Pelayanan Perijinan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang .....	106
Tabel 3.2	Harga Bangunan Gedung Tak Bertingkat .....	110
Tabel 3.3	Harga Bangunan Gedung Bertingkat .....	110
Tabel 3.4	Harga Satuan Setiap M <sup>2</sup> bangunan .....	111
Tabel 3.5	Data Perijinan Bidang Pembangunan Tahun 2012-Semester I	

Tahun 2016 DPM-PTSP Kota Semarang .....	133
---	-----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Semarang .....	47
---	----

## DAFTAR BAGAN

Gambar 2.1 Pelimpahan Kewenangan DPM-PTSP Kota Semarang .....	75
Gambar 2.2 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Semarang .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Surat Ijin Penelitian
- Lampiran II Interview Guide
- Lampiran III Transkrip Wawancara