



**Analisis Proses Pelayanan Ijin 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**

**HERMAWAN SADEWA**

**14010110170001**

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

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hermawan Sadewa

NIM : 14010110170001

Program : S-1 Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:


**Analisis Proses Pelayanan Ijin 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, 15 Maret 2018

Pembuat Pernyataan,

  
Hermawan Sadewa

NIM. 14010110170001

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Semarang

Nama : Hermawan Sadewa

NIM : 14010110170001

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.

Dekan

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Semarang, 30 Maret 2018

Wakil Dekan I

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

### Dosen Pembimbing:

1. Dra. Puji Astuti, M.Si.

### Dosen Penguji:

1. Neny Merlina, S.IP, M.A.

2. Drs. Priyatno Harsasto, 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
- “Hasil yang sangat baik adalah proses yang selalu dicoba, dan dikerjakan”.

## **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.
2. Orangtua tercinta, Ibu Tulus Suprikhati S.Pd. Kakak-kakak dan adik tersayang, Bram Rizka A. S.E, Galih Wardhana. S. AP, Ardhian Sasmita. S. AB.
3. Terima kasih Della Asky Brameina. S. TP yang selalu mendo'akan dan membantu secara langsung dalam proses mengerjakan skripsi dari awal hingga selesai. Terimakasih atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan.
4. Terimakasih kepada Bapak Yusak, Ibu Eva, dan Ibu Lidya selaku owner CV.EKA PRATAMA JAYA dan Bapak Leo selaku manager yang selalu memberikan ijin kerja sebagai wujud dukungan untuk menyelesaikan kuliah beserta tugas akhir skripsi saya.
5. Terima kasih untuk para teman-teman Harley Desmond, Khairul Anam, Lasur Maerza Zulmi, Ridwan Arif, Louis Adinegoro, Yuven SKG, Icha Dor, Geo, Belle, Chely Novia Bramiana, S.T, BBE, MSc, dan teman-teman yang tidak bias saya sebut satu persatu.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan. Pada penelitian ini, penulis akan memilih memfokuskan tentang proses pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang karena Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan perizinan yang paling banyak dilayani. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan yang dapat dikaji, yaitu Bagaimana proses pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang? Apakah proses pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang sudah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena dalam penelitian ini sasaran atau obyek penelitian dibatasi agar data- data yang dapat digali sebanyak mungkin dan tidak dimungkinkan adanya pelebaran obyek penelitian. Dalam penelitian ini, akan dijabarkan kondisi kongkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang telah mengalami perbaikan kearah yang lebih positif terlihat dari mekanisme pelayanan perizinan yang lebih sederhana diterapkan di DPM-PTSP Kota Semarang, Namun, dalam proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di DPM-PTSP Kota Semarang terdapat banyak faktor

**Kata Kunci : Analisis Proses Pelayanan, pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan, DPM-PTSP Kota Semarang**

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the licensing process permit Building Permit. In this study, the authors will focus on the process of building permit building (IMB) service in the Integrated Licensing Service Office of Semarang City because Building Permit (IMB) is the most widely served licenses. This matter raises some problem that can be studied, that is how the service process of making Building Permit granted by the Department of Investment and Integrated Services One Door of Semarang City? Is the licensing service process of Building Permit in the Office of Investment and Integrated Services One Door of Semarang City in accordance with the Standard Operating Companies?

This research uses qualitative method with descriptive approach which only describes, summarizes various condition, situation or various variable. This research approach using qualitative approach, because in this research target or object of research so that data - data that can be dug as much as possible and not possible existence of widening. In this research, we will describe the concrete condition of the research object, the relationship of one variable or condition with other condition variable and then will be produced description about research object.

The result of the research shows that the system of permit service of IMB in the Investment Service Office and Integrated Service of One Pintu Kota Semarang has been improved towards a more positive visible from the simpler licensing service mechanism applied in DPM-PTSP Semarang City, however, in the process of Building Permit Services in DPM-PTSP Kota Semarang there are many factors

**Keywords: Service Analysis Services, Building Permit Services, DPM-PTSP Kota Semarang**

## 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 **“Analisis Proses Pelayanan Ijin 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 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.
3. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si., yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini sekaligus dosen penguji III.
4. Ibu Neny Merlina, S.IP, M.A., sebagai dosen penguji I yang juga senantiasa memberikan saran dan motivasi agar saya segera menyelesaikan studi ini.
5. Bapak Drs. Priyatno Harsasto, M.A sebagai Penguji II yang telah memberikan masukan agar skripsi saya bisa lebih baik dan komprehensif.
6. Mbak Ervien dan Mas Eko yang selalu membantu mahasiswa dalam mengurus birokrasi kampus.



7. Bapak Wing Wiyarso selaku Kepala Bagian Ijin Mendirikan Bangunan yang memberikan dukungan dan ijin penelitian di dalam proses pelayanan IMB.
8. Bapak Leo Adinegoro sebagai informan I dari masyarakat yang mengurus surat perijinan IMB di DPM-PTSP.
9. Bapak Bram Rizka A selaku informan II dari masyarakat yang mengurus surat perijinan IMB di DPM-PTSP.
10. Bapak Ryono selaku informan I pengurus surat perijinan IMB di DPM-PTSP.
11. Bapak Rafdan selaku informan II pengurus surat perijinan IMB di DPM-PTSP.
12. Ibu Rita sebagai staff bidang IMB selaku informan III pengurus surat perijinan IMB di DPM-PTSP.

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	<b>i</b>
PENGESAHAN .....	<b>ii</b>
MOTTO .....	<b>iii</b>
PERSEMBAHAN .....	<b>iv</b>
ABSTRAK .....	<b>v</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>vi</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>vii</b>
DAFTAR ISI.....	<b>ix</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>xii</b>
DAFTAR GAMBAR.....	<b>xiii</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Kegunaan Penelitian .....	14
1.5. Kerangka Teori .....	15
1.6. Fenomena Yang Diamati .....	40
1.7. Metode Penelitian .....	41
1.8. Situs Penelitian.....	43
1.9. Subjek Penelitian .....	44
1.10. Jenis Data .....	44

1.11. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.12. Analisa dan Interpretasi Data.....	46
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>48</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang.....	48
2.1.1. Keadan Geografis.....	48
2.1.2 Keadaan Topografi.....	50
2.1.3 Ktinggian Tempat di Kota Semarang.....	51
2.1.4. Penduduk Kota Semarang.....	52
2.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.....	53
2.2.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.....	53
2.2.2. Visi, Misi, Tujuan.....	54
2.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
2.2.4 Struktur Organisasi.....	57
2.2.5. Pegawai DPMPTSP Kota Semarang.....	58
2.2.6. Sarana dan Prasarana.....	59
2.2.7. Jenis Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.....	61
2.3. Gambaran Umum Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).....	62
2.3.1. Latar Belakang IMB.....	62
2.3.2. Satuan Waktu dan Prosedur Pengurusan.....	62
2.2.3. Persyaratan Pengurusan IMB.....	63
2.3.4. Kompetensi Petugas.....	65
2.3.5. Mekanisme Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.....	65

<b>BAB III PENYAJIAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
3.1. Identifikasi Informan .....	67
3.2 Kualitas Pelayanan.....	69
3.2.1 <i>Tangible</i> .....	69
3.2.2 <i>Reliability</i> .....	77
3.2.3. <i>Responsiveness</i> .....	84
2.3.4 <i>Assurance</i> .....	86
3.2.5 <i>Emphaty</i> .....	91
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
4.1. Kesimpulan .....	96
4.1.1. Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	96
4.2 Saran .....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Rekapitulasi Ijin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Tahun 2012-2016 .....	10
Tabel 2 Ketinggian Tempat di Kota Semarang.....	52
Tabel 3 Jumlah Pendudul di Kota Semarang .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>The Triangle of Balance in Service Quality</i> .....	33
Gambar 2 <i>Total Quality Service</i> .....	34
Gambar 3 Lokasi Kota Semarang di Pulau Jawa .....	50
Gambar 4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang .....	58
Gambar 5 Mekanisme Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang .....	66
Gambar 6 Mesin Antrean Pemohon .....	72
Gambar 7 Ruang Tunggu Dalam .....	72
Gambar 8 Ruang Tunggu Depan .....	73
Gambar 9 Stand/Rak Brosur .....	73

