

# Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi

Rindu Nurani Syafitri<sup>1</sup>, Simson Ginting<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

\*Corresponding Author: [rindunurani91@gmail.com](mailto:rindunurani91@gmail.com)

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 20 Oct 2024

Revised 10 Nov 2024

Accepted 13 Nov 2024

Available online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN: XXX

P-ISSN: XXX

### How to cite:

Syafitri, R. N. & Ginting, S. (2024). Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi. *SAJJANA: Public Administration Review*, 1(2).

## ABSTRAK

Salah satu jenis pelayanan instansi Pemerintah Daerah yang banyak dilaporkan publik yaitu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, emngubah ataupun merenovasi suatu bangunan. Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berbelit-belit tidak hanya terjadi di Jakarta, namun juga ditemukan di Kota Medan. Masyarakat saat ini masih merasakan rumitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), selain itu adminsitrasi yang ribet dan membingungkan membuat sebagian masyarakat akhirnya malas untuk mengurus IMB ketika hendak mendirikan bangunan atau rumah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara rinci mengenai Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan indikator pendekatan Horton yang melihat kapasitas melalui sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi dan keuangan, program dan manajemen proses, serta hubungan dan kerja sama dengan pihak lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi masih belum maksimal pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia; infrastruktur, teknologi dan sumber daya keuangan diharapkan mampu mempertahankan fasilitas, kepemimpinan strategis belum dilakukan secara maksimal, program dan manajemen proses belum efektif serta hubungan dan kerja sama dengan pihak lain mampu mempertahankan hubungannya.

**Kata Kunci:** Kapasitas, Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

## ABSTRACT

*One type of service from the Regional Government agency that is often reported by the public is the Building Permit (IMB) service. A Building Permit (IMB) is a permit issued by the regional government to build, repair, add, change or renovate a building. The complicated process of managing a Building Permit (IMB) does not only occur in Jakarta, but is also found in Medan City. The public currently still feels the complexity of managing a Building Permit (IMB), in addition to the complicated and confusing administration that makes some people lazy to take care of IMB when they want to build a building or house. This study aims to determine and describe in detail the Capacity of the Investment Service and One-Stop Integrated*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

---

*Licensing Service (DPMPTSP) in Providing Building Permit (IMB) Services in Tebing Tinggi City.*

*The method used in this study is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques are carried out by means of interviews, observation and documentation. The data obtained were then analyzed qualitatively with the Horton approach indicators that look at capacity through human resources, infrastructure, technology and finance, strategic leadership, program and process management, and relationships and cooperation with other parties. The results of the study indicate that the Capacity of the Investment and One-Stop Integrated Licensing Service (DPMPTSP) in Providing Building Permit Services (IMB) in Tebing Tinggi City is still not optimal in its services. This can be seen from the need to improve the quality of human resources; infrastructure, technology and financial resources are expected to be able to maintain facilities, strategic leadership has not been carried out optimally, programs and process management are not yet effective and relationships and cooperation with other parties are able to maintain their relationships.*

**Keywords:** *Capacity, Building Permit Services, One Stop Integrated Licensing Service.*

---

## 1. Pendahuluan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, mengubah ataupun merenovasi suatu bangunan. Sebelum membangun atau merenovasi rumah, pemilik rumah wajib mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB diatur dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. IMB memiliki tujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang teratur, nyaman dan sesuai peruntukan tanah. Dengan memiliki IMB pada sebuah bangunan, akan terciptanya keserasian dan keseimbangan antara lingkungan dan bangunan. Bangunan yang tidak dilengkapi IMB maka akan terancam dibongkar oleh pemerintah setempat, karena tidak memiliki izin atas pendirian bangunan.

Kondisi di lapangan terkait pelayanan pembuatan IMB nyatanya masih ada keluhan dari masyarakat dalam hal mengurus izin mendirikan bangunan seperti proses mengurus yang rumit, berbelit 3 belit dan memakan waktu yang lama. Seperti yang terjadi di Jakarta, Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mengatakan bahwa proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih bermasalah karena memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, dalam mengurus IMB petugas di daerah memberikan alasan-alasan yang tidak jelas. Seperti kewenangan tanda tangan dan pembubuhan cap yang berbelit-belit.

Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berbelit-belit tidak hanya terjadi di Jakarta, namun juga ditemukan di Kota Medan. Masyarakat saat ini masih merasakan rumitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), selain itu administrasi yang ribet dan membingungkan membuat sebagian masyarakat akhirnya malas untuk mengurus IMB ketika hendak mendirikan bangunan atau rumah. Hal ini disebabkan karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan berpengalaman, sehingga pengurusan izin menjadi lambat yang menyebabkan banyaknya bangunan berdiri di Kota Medan namun tidak memiliki IMB.

Salah satu daerah yang melaksanakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara. Pengamat kebijakan publik menemukan adanya maladministrasi dalam pembangunan Grand Mansion Hotel bintang 4 di Kota Tebing Tinggi. Faktanya bukan Hotel bintang 4 yang dibangun, melainkan ruko ruko puluhan pintu. Dinas Perizinan juga di duga menerbitkan IMB yang tidak sesuai dengan prinsip izin peruntukan semula sehingga mengakibatkan 4 adanya maladministrasi (<http://suaralira.com/mobile/detailberita/20431/pemko-tebing-tinggi-diduga-terbitkan-imb-tidak-sesuai-dengan-prinsip-izin-peruntukan-semula> diakses pada 12 Desember 2020). Berdasarkan hasil pra-penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Tebing Tinggi ditemukan adanya masalah yaitu kurangnya kinerja pegawai yang mengakibatkan kurangnya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang tidak memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dikarenakan dalam proses mengurus surat yang memakan waktu lama serta berbelit-belit dan mengeluarkan biaya yang cukup besar. Permasalahan-permasalahan tersebut muncul diakibatkan kurangnya Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi. Kapasitas adalah kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sektor, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi

mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu (Morgan dalam Milen, 2006:14).

## 2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (dalam Herdiansyah, 2012:9) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode ini digunakan untuk meneliti objek pada kondisi yang alamiah, dimana penulis adalah instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2015).

### 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi yang berada di JL. Gunung Leuser No.5, Kelurahan Tanjung Marulak, Kecamatan Rambutan, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara.

### 2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder, Dimana data primer diperoleh dari survei, observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2021: 104), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada tahap ini, peneliti melakukan proses pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasarkan fokus penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut Esterber (dalam Sugiyono 2021: 114) Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna daJam suatu topik tertentu. Teknik wawancara adalah data primer yang di peroleh langsung dari lapangan. Hasil yang di diharapkan dari wawancara dengan para informan adalah agar mendapatkan data yang akurat dan valid yang berkaitan erat dengan permasalahan dalam penelitian.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengamati objek penelitian, sehingga dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Dilakukan dalam bentuk pengamatan secara langsung kepada objek atau tempat berlangsungnya.

#### 3. Dokumentasi

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel / dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada (Sugiyono, 2021:124-125). Studi dokumen dalam penelitian ini dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen mengenai data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung dan dalam hasil yang di dapat melalui narasumber.

### 2.3 Penentuan Informan

Peneliti menentukan informan pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam bahasa sederhana *purposive sampling* itu dapat dikatakan sebagai secara sengaja mengambil sampel tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013:218).

**Tabel 1 Informan Penelitian**

No	Informan	Informasi yang ingin di peroleh	Metode	Jumlah
1	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan	Informasi terkait bagaimana kapasitas DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB itu berhasil, melalui:	Wawancara	1
2	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan	1. staff members / personnel (sumber daya manusia)	Wawancara	1
3	Staff Perizinan Pelayanan	2. infrastucture, technology, and financial 3. strategic leadership (kepemimpinan strategis) 4. program and process management (program dan manajemen proses) 5. networking and linkages (jejaring kerja sama dan hubungan dengan pihak lain)	Wawancara	1
4	Masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi	1. Informasi pengetahuan masyarakat tentang IMB di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi. 2. Informasi terkait pengetahuan tentang bagaimana mengurus IMB di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi. 3. Informasi terkait kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat pelayanan pembuatan terhadap pada IMB saat di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi.	Wawancara	4
<b>Total Informan</b>				<b>7</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

#### 2.4 Teknis Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Langkah-langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

1. Reduksi data (*Data Reduction*). Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono 2013:247).
2. Penyajian Data (*Data Display*). Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2013:249).
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2013:252).

### 2.5 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah, valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013:267). Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan dalam penelitian kualitatif yaitu triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2013:273). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu:

1. Triangulasi Sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut (Sugiyono, 2013:274).
2. Triangulasi Teknik. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2013:274).
3. Triangulasi Waktu. Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2013:274).

## 3. Hasil dan Pembahasan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut Pasal 8 ayat 1 huruf c Undang undang Nomor 28 Tahun 2022 tentang Bangunan Gedung menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah surat bukti dari Pemerintah Daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah. Alasan mendasar dari pemberian aturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan yang dibangun didasarkan pada teknologi konstruksi, estetika, persyaratan lain untuk menyesuaikan bangunan dari sudut pandang keamanan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diharapkan dapat memimpin pembangunan yang dikembangkan oleh masyarakat, swasta, dan pemerintah yang disesuaikan dengan lokasi resistensi konstruksi diatur oleh perencanaan wilayah dan norma-norma konstruksi hal ini diterapkan untuk menciptakan bangunan yang kuat, indah, aman dan nyaman. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, untuk mengetahui dan melihat seperti apa kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), peneliti menggunakan teori Kapasitas Horton, et. Al (2003:23 25) yang terdiri dari Sumber Daya (*Resources*), meliputi staff members/personil (sumber daya manusia), Infrastruktur, Teknologi dan Sumber Daya Keuangan (*Infrastructure, technology and Financial Resources*), Kepemimpinan Strategis (*Strategic Leadership*), Program dan Manajemen Proses (*Program and Process Management*) dan Jejaring Kerja sama dan Hubungan dengan Pihak Lain (*Networking and Linkages*).

### 3.1 Sumber Daya Manusia (Staff Members/Personel)

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini adalah pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Tebing Tinggi. Tercapainya tujuan sebuah organisasi dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang memberikan kontribusi yang maksimal dalam merencanakan, melaksanakan, serta mengawasi kegiatan organisasi yang bersangkutan. Selanjutnya kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia juga menentukan tujuan organisasi dapat berjalan secara efektif atau tidak, berikut keterangan dari informan terkait sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi ASN sebanyak 20 orang dan Tenaga Harian Lepas sebanyak 23 orang. Dari jumlah tersebut, terdapat 6 orang pegawai yang dibagi di bidang pelayanan perizinan. Dapat diketahui bahwa jumlah sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi sudah mencukupi dalam segi jumlah pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya khususnya dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Tebing Tinggi. Hal ini seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Muhammad Fadly, selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang menyatakan bahwa:

*“Menurut saya untuk jumlah sumber daya manusia yang ada disini sudah cukup memadai”.*

Sejalan dengan pernyataan diatas, informan lain yaitu Bapak Rizky selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan mengatakan bahwa:

*“Untuk saat ini jumlah sumber daya manusia sudah cukup memadai dengan komposisi 6 orang yang berada di dalam bidang pelayanan perizinan. Selain itu, kita juga mempunyai pegawai lain sebanyak 3 orang yang turun kelapangan.”*

Informan lain Ibu Hairani selaku Staff Pelayanan Perizinan mendukung pernyataan di atas dengan mengatakan bahwa:

*“Sumber daya manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sudah cukup memadai terkhususnya dalam bidang pelayanan perizinan. Sebenarnya kalau kita berbicara tentang sumber daya manusia ini sampai kapanpun kita tidak akan cukup, karena dalam melakukan pelayanan kita akan selalu membutuhkan sumber daya manusia yang banyak.”*

Dari ketiga informan yang memberikan informasi, bahwa latar belakang pendidikan sumber daya manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi juga sudah sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Dilihat dari latar belakang pendidikan yang beragam, susunan pegawai berdasarkan klasifikasi Pendidikan Formal ASN dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2 Susunan Pegawai DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No.	Uraian	Jumlah
1	S2	6
2	S1	8
3	D3	3
4	SLTA	3
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>

*Sumber: Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizin Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, 2022.*

Dari tabel 2 dari tingkat golongan, pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi lebih didominasi oleh Golongan III yang ditandai dengan jumlah pegawai lulusan S1 yang lebih banyak. Dengan demikian kondisi Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sudah cukup memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Fadly selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, juga dikatakan bahwa:

*“Sudah sesuai, semua pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sudah sesuai dengan keahlian dibidangnya masing-masing”.*

Selanjutnya Ibu Hairani selaku staff Pelayanan Perizinan juga menambahkan hal serupa, bahwa:

*“Jika masalah penempatan pegawai saya fikir semua sudah ditempatkan sesuai dengan bidangnya dan kemampuannya masing-masing.”*

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pegawai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi setiap tahunnya mengikuti pendidikan dan

pelatihan pegawai yang diadakan oleh Badan Diklat Kementerian Perizinan dan Penanaman Modal. Berikut pernyataan informan Bapak Fadly selaku Kabid Pelayanan Perizinan:

*“Kita setiap tahunnya ada pengiriman pegawai untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dan Bimbingan Teknis (Bimtek) secara periodik yang diadakan oleh Badan Diklat Perizinan dan Penanaman Modal.”*

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Rizky selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan:

*“Setiap tahunnya kita pasti mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) dan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang sudah terjadwal dan Diklat tersebut dilakukan sesuai pada bidangnya masing-masing.”*

Hasil wawancara dengan Bapak Fadly dan Ibu Hairani, dapat disimpulkan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, penempatan pegawai telah dilakukan sesuai dengan keahlian dan bidang masing-masing. Kedua informan menyatakan keyakinan bahwa pegawai telah ditempatkan dengan tepat berdasarkan bidang keahlian dan kemampuan individunya. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian yang baik antara pegawai dan tugas yang diemban di lingkungan kerja tersebut. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh masyarakat setempat bahwa masih terdapat kurang maksimalnya pelayanan perizinan yang diakibatkan oleh beberapa pegawai yang tidak ditempatkan dibidangnya masing-masing, sehingga kepengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang akan diajukan masyarakat menjadi memakan waktu yang lama dan berbelit-belit. Hal ini diungkap oleh Bapak Suadi selaku masyarakat, bahwa:

*“Saya kesana sudah dari pagi ingin mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetapi mereka memberi informasi persyaratan persyaratan apa saja yang harus dibawa itu selalu berkelit”.*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Iskandar selaku masyarakat:

*“Saya sudah hampir satu bulan mengurus surat izin dan belum siap juga. Berkas-berkas yang diproses memakan waktu yang cukup lama juga.”*

Informan lain yaitu Bapak Reza selaku masyarakat yang mengurus surat izin mengatakan bahwa:

*“Sudah 2 minggu sejak saya melakukan pembayaran untuk mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tapi sampai saat ini belum ada informasi bahwa surat saya sudah selesai atau belum”.*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi belum tercukupi dengan baik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat prosedur yang tidak efisien dan efektif dalam melayani masyarakat sehingga keluhan masyarakat terletak pada proses pengurusannya, hal ini menjadi salah satu faktor penyebab kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh masyarakat yang akan membuat surat izin terutama Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### 3.2 Infrastruktur, Teknologi dan Sumber Daya Keuangan (Infrastructure, Technology and Financial Resources)

Ketersediaan infrastruktur, teknologi dan sumber daya keuangan menjadi komponen penting selain sumber daya manusia dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini dibahas bagaimana ketersediaan infrastruktur, teknologi dan sumber daya keuangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut penjelasan hasil wawancara peneliti dengan informan terkait ketersediaan infrastruktur teknologi dan sumber daya keuangan. Hal ini dijelaskan oleh bapak Muhammad Fadly selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan:

*“Untuk ketersediaan infrastruktur di dinas ini sudah cukup memadai, terutama untuk bagian pelayanan perizinan ya. Ketersediaan laptop/komputernya sudah cukup memadai. Termasuk*

*ketersediaan wifi sehingga memudahkan pegawai yang melakukan pekerjaan yang membutuhkan internet.”*

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Rizky selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan, yaitu:

*”Ketersediaan infrastruktur termasuk sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi sudah cukup memadai. Seperti ketersediaan komputer/laptop, printer dan lainnya.”*

Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Ibu Hairani selaku Staff Pelayanan Perizinan sebagai berikut:

*”Infrastruktur yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi sudah tersedia dengan cukup. Termasuk beberapa sarana seperti komputer sudah cukup memadai di tiap bidang”.*

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Puspita selaku staff program komputer, yaitu:

*”Sudah cukup, kita juga memiliki ATK dan teknologi yang mendukung seperti wifi karena banyak kerjaan yang menggunakan jaringan internet.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Fadly, Bapak Rizky, Ibu Hairani, dan Ibu Puspita, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dianggap sudah cukup memadai oleh para informan. Mereka menyebutkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer/laptop, printer, ATK, dan teknologi pendukung lainnya seperti wifi di lingkungan kerja sudah memadai.

Hal ini memberikan gambaran bahwa infrastruktur yang ada mendukung kelancaran dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan di dinas tersebut. Berdasarkan informasi yang telah disampaikan diatas dapat diketahui bahwa ketersediaan infrastruktur dan teknologi yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam hal memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara keseluruhan sudah cukup memadai. Berikut adalah daftar sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi yang ada pada tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 3 Daftar Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi**

No.	Uraian	Banyaknya	Satuan
<b>A Sarana Gedung</b>			
1	Tanah	903	M2
2	Gedung	314,16	M2
<b>B Sarana Angkutan</b>			
1	Kendaraan Roda 4	3	Unit
2	Kendaraan Roda 2	5	Unit
<b>C Sarana Perkantoran</b>			
1	Komputer	8	Unit
2	Laptop	7	Unit
3	Infocus	1	Unit
4	Tustel	1	Unit
<b>D Sarana Pengunjung</b>			
1	Sistem Administrasi Pelayanan Perizinan	1	Aplikasi Sistem

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022*

Selain infrastruktur dan teknologi dalam hal memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, sumber keuangan juga menjadi komponen penting dalam hal keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizina Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam hal memberikan pelayanan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan perizinan dan penanaman modal merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini diungkapkan oleh Bapak Fadly selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan:

*“Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Jadi sumber keuangan dan pendapatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan juga dari pendapatan daerah.”*

Dalam hal ini peneliti tidak mendapatkan rincian anggaran yang pasti tentang anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam hal memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Tebing Tinggi. Sehingga peneliti tidak dapat menjelaskan lebih rinci mengenai anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait infrastruktur, teknologi dan sumber daya keuangan secara keseluruhan peneliti menginterpretasikan bahwa infrastruktur dan teknologi yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu sudah cukup memadai. Terlihat dari kondisi dan luasnya gedung kantor yang cukup untuk pegawai kantor. Banyaknya komputer dan laptop sudah cukup dengan jumlah pegawai yang melakukan pekerjaannya menggunakan komputer/laptop tersebut serta terdapat wifi yang dapat memudahkan pekerjaan yang mengharuskan pegawai memakai internet. Selain itu juga tersedia ruang bermain anak, ruang ibu menyusui dan terdapat musholla.

### 3.3 Kepemimpinan Strategis (Strategic Leadership)

Kepemimpinan strategis dalam sebuah organisasi dilihat dari kemampuan pemimpin dalam memiliki tanggung jawab penuh terhadap karakteristik setiap individu, aktivitas setiap individu dan cara setiap individu melakukan aktivitas serta dampak yang ditimbulkan dari aktivitas tu memengaruhi hasil dan tujuan organisasi. Kepemimpinan strategis juga dilihat dari kemampuan pemimpin dalam menetapkan arahan bagi anggotanya untuk memotivasi dan berkomitmen dalam melakukan pekerjaannya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan dalam sebuah organisasi memiliki peran yang kuat terhadap arahnya suatu organisasi, motivasi anggotanya serta membuat anggotanya bertanggungjawab dalam melakukan pekerjaannya. Keberhasilan suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh seorang pemimpin. Apabila seorang pemimpin tidak efektif dalam melaksanakan strateginya maka dapat berpengaruh pada kinerja karyawan, dimana hal tersebut juga berpengaruh pada kinerja suatu organisasi yang akan mempengaruhi tercapainya tujuan suatu organisasi. Kepemimpinan strategis yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam hal memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diketahui seperti yang dijelaskan oleh Bapak Fadly sebagai berikut:

*“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam proses pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) prosesnya disesuaikan dengan SOP yang sudah ada. Pengambilan keputusan bisa dilakukan oleh kepala bidang, kepala seksi ataupun staf, tergantung dengan situasi dan kondisi.”*

Hal ini juga disampaikan oleh informan peneliti yaitu Ibu Hairani yang mengatakan bahwa:

*“Proses pengambilan keputusan yang ada disini sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Seperti setiap atasan yaitu Kepala Dinas akan memberi arahan dan motivasi kepada Kepala Bidang, sedangkan Kepala Bidang akan memberikan arahan dan motivasi kepada Kepala Seksi dan selanjutnya Kepala Seksi akan memberikan arahan dan motivasi kepada para staff.”*

Hal serupa selaras dengan apa yang disampaikan oleh informan peneliti yaitu Bapak Rizky yang mengatakan bahwa:

*“Setiap prosesnya disesuaikan dengan SOP yang ada, namun masukan dari bawahan tetap menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan”.*

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa setiap Kepala Bidang dan Kepala Seksi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah pemimpin bagi bawahannya. Kepala Bidang maupun Kepala Seksi bertanggung jawab kepada atasan yakni

Kepala Dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap kepala bidang maupun kepala seksi berpengaruh penting bagi anggota untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Martinis Yamin dan Maisah (2010:74) bahwa kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemimpin dalam sebuah tingkat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi tetap berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan masalah yang dapat menghambat kinerja para anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat informan peneliti Bapak Fadly yang mengatakan bahwa:

*“Dalam membuat kebijakan maupun prosedur harus sesuai dengan peraturan yang ada seperti dari Pergub dan juga Kementerian sehingga kebijakan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan yang di atasnya karena jika bertentangan akan menghadapi masalah hukum.”*

Dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemimpin dalam sebuah tingkat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi tetap berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan masalah yang dapat menghambat kinerja para anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Sesuai dengan Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi menjadi landasan dalam menjalankan tugas dan fungsi serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam setiap bidang, Kepala Bidang sebagai pemimpin wajib mengawasi bawahannya masing-masing, memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya, mengkoordinasikan bawahannya masing-masing serta melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan tugas bawahannya.

### **Gambar 1 Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.**



*Sumber: Dokumen DPMPSTP Kota Tebing Tinggi, 2023*

Kepemimpinan strategis yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah dengan cara memberikan arahan kepada para anggota setelah melakukan upacara pagi setiap harinya. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan salah satu informan peneliti Bapak Rizky, yaitu:

*“Kita selalu melakukan apel pagi setiap harinya untuk memberikan arahan kepada setiap anggota Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.”*

Selanjutnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam mewujudkan kepemimpinan yang strategis juga melakukan evaluasi kinerja organisasi maupun individu. Evaluasi ini dilakukan sebagai pembelajrann untuk menilai serta memperbaiki kembali tujuan dari sebuah organisasi tersebut. Evaluasi yang dilakukan juga memberikan tanggung jawab kepada setiap anggota sehingga dalam menyelesaikan pekerjaannya akan lebih baik kedepannya. Evaluasi kinerja juga akan membantu memberikan gambaran serta perencanaan yang lebih baik bagi organanisasi ke depannya. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai evaluasi kinerja yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tebing Tinggi melalui informan peneliti yaitu Bapak Fadly:

*“Setiap tahunnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi akan menyusun Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Sakip menggambarkan kinerja yang dicapai oleh suatu instansi pemerintah atas pelaksanaan program dan kegiatan yang dibiayai oleh APBD”.*

Hal serupa juga disampaikan oleh informan peneliti Bapak Rizky, yaitu:

*“Evaluasi pasti akan dilakukan setiap kepala bidang maupun kepala seksi terhadap anggotanya dengan memberikan teguran dan selanjutnya, akan dikeluarkan surat peringatan satu sampai dengan surat peringatan tiga guna meningkatkan pemahaman para anggota dalam melaksanakan serta bertanggung jawab atas tugas yang diberikan.”*

Informan peneliti selanjutnya yaitu Ibu Hairani juga menyatakan bahwa:

*“Setiap kegiatan dalam dinas akan dilakukan evaluasi berkala dengan tujuan untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kinerja para anggota.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kepemimpinan strategis yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi belum optimal. Hal ini bisa dilihat dari peran setiap kepala bidang maupun kepala seksi dalam mengawasi anggotanya hanya sebatas memberi arahan dan motivasi pegawai saat upacara pagi saja. Selain itu evaluasi yang dilakukan setiap kepala bdang maupun kepala seksi memberikan teguran melalui surat peringatan satu, dua dan tiga yang dilakukan saat anggota sudah melakukan kesalahan. Dalam hal ini disiplin pegawai yang baik akan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi, sedangkan apabila disiplin pegawai yang rendah akan memperlambat kinerja organisasi dalam mencapai tujuan. Evaluasi kinerja individu maupun organisasi secara berkala harus dilakukan guna meningkatkan kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi menjadi lebih efektif dan efisien khususnya dalam memberikan pelayanan izin.

### 3.4 Hubungan dan Kerjasama dengan Pihak Lain (Networking and Linkages)

Jejaring kerjasama dan hubungan dengan pihak lain menjadi aspek penting dalam sebuah organisasi, karena sebuah organisasi yang memiliki jaringan hubungan yang kompleks cenderung semakin berkembang. Hubungan dan kerjasama dengan pihak lain dapat dilihat dari bagaiman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi memiliki hubungan dan kerjasama dengan pihak lain khususnya dalam hal untuk mengeluarkan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai bentuk peningkatan kapasitas organisasi secara keseluruhan. Dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi menjalin hubungan dan kerjasama dalam memberikan pelayanan terkait surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Hubungan dan kerjasama antara DPMPTSP dan Dinas PUPR adalah merupakan prosedur alur dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hal ini didukung dengan pernyataan informan peneliti Bapak Fadly, bahwa:

*“Hubungan dan kerjasama dengan pihak Dinas PUPR ini memang dilakukan guna untuk memenuhi alur prosedur dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan. Pihak PUPR yang akan memeriksa rencana teknis bangunan gedung seperti apa yang akan dibangun.”*

Hal serupa juga disampaikan oleh informan peneliti Bapak Rizky, bawah: “DPMPTSP dan Dinas PUPR menjalin hubungan untuk tercapainya proses surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Lebih lanjut seperti yang disampaikan informan peneliti Ibu Hairani, yaitu:

*“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam mengeluarkan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjalin hubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Proses pertama yang dilakukan adalah pemohon melakukan pendaftaran yang ada di loket DPMPTSP dan menyerahkan berkas-berkas, setelah itu petugas akan menerima dan memeriksa berkas-berkas, jika sudah lengkap dan memenuhi syarat akan dilanjutkan ke proses berikutnya yaitu input data ke sistem dan membuat surat rekomendasi ke Dinas PUPR dan selanjutnya tim teknis yang akan melakukan pengecekan lapangan apakah sudah memenuhi syarat akan diteruskan ke proses selanjutnya.”*

Koordinasi yang dilakukan antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang melalui proses dan tahapan dimulai dari surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh pihak DPMPTSP dan akan dilanjutkan oleh tim teknis pemeriksa lapangan oleh Dinas PUPR. Hal ini didukung dengan pernyataan informan peneliti Bapak Fadly, bahwa:

*“Proses yang dilakukan dengan Dinas PUPR melalui surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh DPMPTSP dan ditindaklanjuti oleh tim berkas lapangan dan tim pemeriksa lapangan oleh pihak PUPR, jika sudah selesai semua memenuhi syarat akan masuk ke proses selanjutnya untuk mencetak surat izin dari DPMPTSP.”*

Penjelasan diatas juga sama seperti apa yang disampaikan oleh informan peneliti yaitu Bapak Rizky, beliau menjelaskan bahwa:

*“Pemohon awalnya mendaftar melalui loket Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi terlebih dahulu, setelah semua berkas sudah masuk dan memenuhi persyaratan, selanjutnya membawa surat rekomendasi dari DPMPTSP untuk melanjutkan permohonan ke Dinas PUPR dan selanjutnya akan melalui proses tahapan yang ada.”*

Dari hasil wawancara yang telah dijelaskan diatas, peneliti menginterpretasikan bahwa hubungan dan kerjasama yang dibangun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam memenuhi syarat dan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilakukan secara optimal, alur pelaksana prosedur sudah ditetapkan secara rinci. Hubungan dan kerjasama dengan pihak lain sangat berpengaruh dalam meningkatkan kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dalam memberikan pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Horton, et. al. (2003: 23-25) terdapat beberapa kategori mengenai Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (*staff members/personal*). Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayannya Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi dilihat dari aspek sumber daya manusia belum cukup memadai, hal ini terlihat dari segi kualitas dan kuantitas pegawai yang kurang maksimal dalam hal memberikan pelayanan yang menyebabkan antrian panjang, waktu tunggu yang lama serta kualitas pelayanan yang rendah.
2. Infrastruktur, Teknologi dan Sumber daya keuangan (*Infrastructure, Technology and Financial Resources*). Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi dilihat dari aspek infrastruktur, teknologi dan sumber daya keuangan secara keseluruhan sudah cukup memadai, hal ini dapat dilihat dari kondisi dan luasnya gedung kantor yang cukup menampung seluruh pegawai yang ada. Kemudian sarana dan prasarana meliputi mobil, sepeda motor, laptop, infocus, meja, kursi dan lain-lain sudah ada. Selain itu ketersediaan seperti komputer dan

laptop sudah cukup memadai. Dan juga tersedia ruang bermain anak, ruang ibu menyusui dan terdapat musholla.

3. Kepemimpinan Strategis (*Strategic Leadership*). Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi dilihat dari aspek kepemimpinan strategis belum dilakukan secara optimal. Hal ini bisa dilihat dari peran setiap kepala bidang maupun kepala seksi dalam mengawasi anggotanya hanya sebatas memberi arahan dan motivasi pegawai saat upacara pagi saja. Evaluasi kerja individu dilakukan hanya ketika pegawai melakukan kesalahan melalui surat peringatan satu, dua sampai dengan tiga. Hal ini menyebabkan ketidakefektifan mereka dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan.
4. Hubungan dan Kerja Sama dengan Pihak Lain (*Networking and Linkages*). Kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi dilihat dari aspek hubungan dan kerja sama dengan pihak lain sudah dilakukan secara optimal. Hal ini bisa dilihat dari alur pelaksana prosedur sudah ditetapkan secara rinci. Hubungan dan kerja sama dengan pihak lain sangat berpengaruh dalam meningkatkan kapasitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi.

## Referensi

### Buku

- Amirin, Tatang. (2000). *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali
- Atep. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Denhardt, Janet. (2003). *The Public Service: Serving, Not Steering*. London, England: M.E. Sharpe.
- Grindle, M. (1997). *Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries*. MA Boston: Harvard Institute for International Development.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryanto. (2014). *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Institutional Capacity Development) (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: AP21 Nasional.
- Herdiansyah, Haris. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Horton, D., Alexaki, A., Bennett-Lartey, S., Brice, K. N., Campilan, D., Carden, F., et al. (2003). *Evaluating Capacity Development: Experiences from Research and Development Organizations around the World*. Belanda: ISNAR (International Service for National Agriculture Research).
- Matachi. 2006. *Capacity Building Framework UNESCO-IICBA*. Addis Ababa: United Nations Economic Commission for Africa.
- Milen, Anneli. (2006). *Capacity Building: Meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto., Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeprapto, Riyadi MS. (2010). *The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance, world bank*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Mustaghfiri, Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1): 99-107.
- Polidano, Charles. (1999). *The New Public Management in Developing Countries*. *Lembaga Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Universitas Manchester*.

Salendu, Semi Serviko, Arpi Rondonuwu dan Johny Lengkong. (2022). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi di Desa Manembo Kec. Passi Timur Kab. Bolaang Mongondow). *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 2(3).

### **Dokumen-dokumen**

Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara.

### **Regulasi**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung.

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 8 ayat 1 huruf C tentang Bangunan Gedung.

Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.