

## **PERANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA JAMBI**

**M.Fikri Azmi,\*Syamsir, \*Iswandi**

Mahasiswa Program Khusus Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
Jambi Luar Kota, Muaro Jambi, 36361 [fikrigokil19@gmail.com](mailto:fikrigokil19@gmail.com)

### ***Abstract***

*This research aims 1) To determine and analyze the role of the One Stop Integrated Service and Investment Service in granting building construction permits in Jambi City; 2) To find out and analyze what factors support and hinder the One Stop Integrated Services and Investment Service in granting building construction permits in Jambi City. The formulation of the problem in this research is 1) What is the role of the One Stop Investment and Integrated Services Service in granting building construction permits in Jambi City, and 2) What factors support and hinder the One Stop Investment and Integrated Services Service in granting building permits Buildings in Jambi City. The research results show that the role of the Investment and One-Stop Integrated Services Service in granting building construction permits in Jambi City is entirely under the authority of the Jambi City DPMPTSP. There are factors that support and hinder the Department of Investment and One-Stop Integrated Services in Granting Building Construction Permits in Jambi City, namely facilities and infrastructure, based on observations of researchers in the field, the facilities and infrastructure at DPMPTSP are good enough to support the comfort of the community when providing services.*

***Keywords: Investment Service, One Stop Service***

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui dan menganalisis peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi, dan 2) Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi sepenuhnya menjadi kewenangan dari DPMPTSP Kota Jambi. Terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian

Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi adalah Sarana dan prasarana, berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan sarana dan prasarana di DPMPTSP sudah cukup baik untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada saat penyelenggaraan pelayanan khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

**Kata kunci: Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

## **I. PENDAHULUAN**

Otonomi daerah yang di amanatkan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang di dalamnya berisi bahwa hak,wewenang,dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kebijakan mengenai otonomi daerah ini memberikan kewenangan baik pemerintahan daerah kota maupun kabupaten yang berdasarkan asas desentralisasi. Kewenangan daerah mencakup semua tugas, pokok, dan fungsi bidang pemerintahan daerah, kecuali 5 (lima) kewenangan yang menjadi urusan pemerintah absolut atau pemerintah pusat sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 9. Urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat meliputi bidang pertahanan dan keamanan, peradilan, fiskal, agama, serta politik luar negeri.

Pelaksanaan otonomi daerah ini diharapkan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pembangunan daerah, partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan politik dan pembangunan, efektifitas dan pengawasan dalam pelaksanaan pembangunan, serta pemberian pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah tersebut menuntut adanya respon yang baik dari pemerintah terkait tuntutan masyarakat akan pemberian pelayanan. Hal ini dikarenakan wewenang otonomi daerah dalam membuat kebijakan (perda) sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Maka dari itu, diharapkan pelaksanaan otonomi daerah ini dapat memberikan pelaksanaan pembangunan yang baik serta pemberian pelayanan publik yang baik karena pemerintah daerahlah yang dianggap lebih mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakatnya sendiri.

Pelayanan publik merupakan salah satu proses pemberian layanan yang dilakukan pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan hidup seluruh lapisan masyarakat, dari masyarakat golongan bawah, menengah, maupun atas. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara itu menurut Widodo dalam Rochmah diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu proses yang diberikan pemerintah sebagai fungsi pemberi layanan kepada masyarakat, baik pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif untuk pemenuhan kebutuhan hidup seluruh masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.<sup>1</sup>

Dari Undang-Undang dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut dapat dilihat bahwa secara normatif asas desentralisasi atau otonomi daerah mengandung makna mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui pemberian pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang diberikan masyarakat terdiri dari pendidikan dasar, kesehatan yang layak, kependudukan, perizinan, kesejahteraan, dan kebutuhan pokok yang menjadi hak masyarakat. Adanya peran pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik sangat penting sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator yang harus siap menghadapi segala macam perubahan. Dengan demikian, sumber daya aparatur juga harus siap untuk menghadapi berbagai tuntutan masyarakat seiring dengan perkembangan globalisasi yang semakin pesat.

---

<sup>1</sup>Rochmah, Siti. Kebijakan Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih. Malang: UB Press (2013)

Selain itu, organisasi pemerintah pun mau tidak mau harus bisa beradaptasi terhadap perubahan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, peran dan fungsi pemerintah daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat daerahnya masing-masing baik di Kota madya maupun Kabupaten, terutama dalam hal perizinan. Berdasarkan Peraturan Kementerian Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian diperbarui dengan Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Demikian juga dengan Pemerintah Daerah Kota Jambi yang sangat menyadari kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan. Maka dari itu, pemerintah Kota Jambi mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2010 membentuk peraturan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adanya peraturan ini diharapkan semakin mempermudah akses pelayanan publik dalam hal perizinan. Pemerintah Kota Jambi melalui Kantor Dinas DPMPTSP memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan pengurusan perizinan untuk masyarakat Kota Jambi.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang menangani pelayanan dalam hal perizinan di Kota Jambi merupakan perwujudan dari pelayanan publik dengan tujuan pemangkasan birokrasi yang signifikan. Sebelum ada pelayanan perizinan terpadu, masyarakat yang ingin mengurus perizinan harus langsung menemui dinas-dinas teknisnya. Pada penelitian ini difokuskan pada peranan kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan pemberian IMB. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan bentuk pelayanan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat, baik masyarakat dengan golongan ekonomi rendah sampai pada masyarakat yang memiliki ekonomi tinggi. Pelaksanaan permohonan IMB dilakukan seluruh masyarakat Kota Jambi yang ingin mendirikan bangunan sesuai dengan fungsi bangunan yang mereka ajukan.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 1 Agustus 2022 selaku petugas pemrosesan IMB menyatakan bahwa faktor permasalahan tersebut terdiri dari beberapa hal :

1. Berkas yang masuk di hari kerja terakhir di akhir tahun, tidak bisa langsung terbit karena harus diproses terlebih dahulu oleh tim teknis
2. Masih banyak masyarakat pada saat mengumpulkan berkas masih kurang lengkap sehingga berkas tersebut harus dipending terlebih dahulu sampai masyarakat melengkapi seluruhnya.
3. Tim teknis harus melakukan survey di lapangan untuk memastikan apakah berkas sudah sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

Dengan demikian, ketiga factor di atas juga menjadi penyebab penerbitan IMB tidak sesuai dengan SOP yang tercantum Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2010 seharusnya maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah persyaratan sudah dilengkapi oleh pemohon sehingga penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) belum berjalan sebagaimana dengan SOP. Permasalahan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Jambi yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengurus perizinan khususnya perizinan IMB secara mandiri. Hal ini dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengurus IMB melalui perantara (calo). Memakai jasa perantara ataupun tidak rentan waktu dokumen terbit IMB tetap sama sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedur*). Biaya yang digunakan jika memakai jasa perantara lebih besar daripada mengurus sendiri. Pada hakekatnya pelayanan terpadu satu pintu sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama dalam hal pelayanan IMB. Namun, masyarakat masih merasa hanya membuang-buang waktu jika mengurus permohonan IMB secara mandiri. Padahal biaya yang dikeluarkan melalui perantara dalam pengurusan IMB cukup melampaui batas biaya yang sudah dikeluarkan oleh peraturan yang berlaku. Permasalahan dari pelayanan terpadu satu pintu dalam hal pelayanan IMB menarik untuk diteliti. Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, maka disusunlah sebuah penelitian Skripsi dengan judul : “Peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi.”

## **II. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang akan menjadi tempat melaksanakan penelitian

adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Alasan mengambil lokasi ini adalah karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi memiliki peran dalam memberikan izin mendirikan bangunan .

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis empiris. Menurut Bahder Johan Nasution bahwa penelitian ilmu hukum empiris bertujuan untuk Mengetahui sejauhmana bekerjanya hukum didalam masyarakat. Penelitian hukum empiris berupaya mengamati fakta-fakta hokum yang berlaku ditengah masyarakat. Titik tolak pengamatannya terletak pada kenyataan atau fakta-fakta sosial yang ada dan hidup di tengah- tengah masyarakat sebagai budaya hidup masyarakat.<sup>2</sup> Yuridis adalah mempelajari peraturan perundang undangan yang mengatur tentang peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dalam memberikan perizinan mendirikan bangunan. Empiris adalah meneliti peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dalam memberikan perizinan mendirikan bangunan tahun 2022 pada prakteknya di lapangan.

## 3. Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan cara ini :

### a. Wawancara Langsung

Wawancara langsung dalam pengumpulan fakta sosial sebagai bahan kajian ilmu empiris, dilakukan dengan cara Tanya jawab langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis.<sup>3</sup> Wawancara ini dilakukan kepada Kepala Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, Kepala Bagian Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dan 10 orang pemohon izin mendirikan bangunan.

### b. Penggunaan Kuesioner atau Angket

Secara umum penggunaan angket sebagai instrumen pengumpulan fakta sosial dapat dilakukan dengan kusioner terbuka. Dalam penyusunannya suatu

---

<sup>2</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian IlmuHukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hal.125.

<sup>3</sup> *Ibid*,hal.107

angket harus disusun sinkron dengan masalah dan tujuan penelitian.<sup>4</sup>

c. Analisis data

Data yang dikumpulkan baik data sekunder ataupun data primer dan diklasifikasikan dalam bentuk yuridis kemudian secara kualitatif yaitu dengan menganalisa dengan perhitungan sistematis yang kemudian menghasilkan data yang bersifat deskriptif.

## **II. PERANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA JAMBI**

### **A. Peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Jambi**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dinyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan terintegrasi serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi mengeluarkan pelayanan perizinan dan non perizinan. Jenis-jenis pelayanan perizinan di antaranya meliputi 75 perizinan, salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu pintu yang menangani pelayanan dalam hal perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Jambi merupakan perwujudan dari pelayanan publik dengan tujuan pemangkasan birokrasi yang signifikan.

DPMPTSP Kota Jambi memiliki sasaran utama di dalam memberikan pelayanan

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hal. 169.

perizinan khususnya perizinan mendirikan bangunan (IMB). Sasaran utamanya adalah masyarakat yang ingin mendirikan bangunan di Kota Jambi. Upaya pemerintah untuk dapat melaksanakan program tersebut diperlukan adanya penyebarluasan informasi. Penyebarluasan informasi salah satunya dengan cara memberikan penyuluhan atau sosialisasi dengan masyarakat. Menurut Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi mengatakan bahwa:

“Setiap tahun kami selaku mengadakan sosialisasi dengan warga tingkat kecamatan, kelurahan, RT/RW. Biasanya diadakan di hotel-hotel mengundang perwakilan dari masing- masing kecamatan atau kelurahan. Atau biasanya diadakan di kecamatan-kecamatan atau kelurahan-kelurahan. Itu biasanya kita sosialisasi semua macam-macam perizinan dan non perizinan juga. Kalau untuk pelayanan perizinannya biasaya saya yang menjadi narasumbernya. Selain itu, kita juga sosialisasikan di brosur-brosur dan melalui website”.<sup>5</sup>

Ditambahkan oleh Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan penerbitan IMB yang mengatakan bahwa :

“sosialisasi kemasyarakat ada anggarannya ya biasanya diadakan setahun sekali, kita undang masyarakat dan pelaku- pelaku usaha.Nanti disitu kita sosialisasikan izin-izin yang kita tangani persyaratan seperti apa, mekanismenya, kita diskusikan di sosialisasi itu. Tergantung yang melaksanakan, yang melaksanakan bidang lain di DPMPTSP. Iya suka ngadain dihotel tapi tergantung anggarannya, kalau anggarannya emang di hotel ya di hotel. Di kelurahan dan kecamatan juga pernah. Tapi yang diundang perwakilan masyarakat aja kangak mungkin semuanya, ketua RT/RW, Lurah, Camat, sekaligus pelaku-pelaku usaha. Pemamparan sosialisasi tergantung narasumbernya biasanya pak Iwan jadi narasumber di bagian pelayanan perizinannya”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara kepada Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>6</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

Wawancara dengan Ibu Nuraini, warga Kelurahan Tahtul Yaman Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Saya awalnya sudah mengetahui bahwa pengurusan perizinan yaitu di PTSP. Sebelumnya pengajuan IMB di DPU terus dipindahin ke PTSP ini. Dulu saya gak paham sama pengurusan izin disini terus karena waktu itu saya pernah jadi perwakilan yang dating kesosialisasi jadi saya paham sekarang pengurusan perizinan.”<sup>7</sup>

Sebagian besar masyarakat sudah banyak yang mengetahui berbagai macam pelayanan perizinan yang tersedia di DPMPTSP Kota Jambi. Hal ini juga didukung oleh wawancara dengan Bapak Abdurrahman warga kelurahan Telanaipura Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“saya sebelumnya pernah mengurus perizinan dikantor ini saat saya Mengurusi alih fungsi rumah saya yang saya jadikan kos-kosan. Karena yang saya tau pokok kalau ngurus semua perizinan di kantor ini. Saya awalnya dikasih tahu sama tetangga disini kebetulan dia kerja yang di kelurahan gitu dek.”<sup>8</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penyebaran informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Jambi terkait pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dilakukan melalui sosialisasi ke masyarakat. Selain penyebaran informasi melalui sosial media, sosialisasi tersebut dilakukan secara terbuka setiap setahun sekali yang dilaksanakan antara di awal tahun atau di pertengahan tahun. Sosialisasi tersebut diselenggarakan dengan memakai anggaran APBD yang sudah direncanakan. Sosialisasi yang diadakan DPMPTSP dilakukan dengan mengundang perwakilan-perwakilan tingkat Kecamatan, Kelurahan, RT/RW. Selain sosialisasi, pelaksanaan penyebaran informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Jambi adalah dengan melalui website dari DPMPTSP Kota Jambi dan membagikan brosur yang tersedia di meja informasi.

Ditambahkan pula penjelasan dari wawancara dengan Bapak Haris Prasetya selaku

---

<sup>7</sup> Wawancara kepada Ibu Nuraini warga Kelurahan Tahtul Yaman pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>8</sup> Wawancara kepada Bapak Abdurrahman warga Kelurahan Telanaipura pada tanggal 16 Mei 2023

petugas pemrosesan pada bagian pelayanan penerbitan IMB yang mengatakan bahwa :

“SOP kita itu berdasar dari Keputusan Walikota Jambi Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan (SP) Penyelenggaraan Perizinan Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Itu semua masih termasuk mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan disini”.<sup>9</sup>

Menurut Ibu Melly Anggraini selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“jadi gini semua pelayanan perizinan dan nonperizinan ini berdasar pada SOP. Nah, SOP itu sudah ditetapkan oleh pihak atas, walikota. Itu ada di Keputusan Walikota Jambi Nomor 23 Tahun 2020. Semua mekanisme perizinan dan nonperizinan ada disitu, termasuk IMB juga syarat-syaratnya juga ada disitu semua”<sup>10</sup>

Wawancara dengan Ibu Nuraini, warga Kelurahan Tahtul Yaman Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Kalau syarat wajar sih KTP/KK wajar gak ribet, biasanya kalau bolak-balik palingan karena itungan kontruksi kan kalo bangunan tingkat harus ada kontruksi, izin lingkungan, akhirnya saya harus minta surat amdal itu saya urus semuanya. Itu biasanya yang harus bolak-balik gitu dek. Jadi itu sih yang menurut saya agak ribet ya ”.<sup>11</sup>

Ditambahkan penjelasan dari wawancara dengan Ibu Juairiah yang mengurus permohonan IMB yang mengatakan bahwa:

“syaratnya sih ya ada yang gampang ada yang sulit mbak, kalo fotokopi KTP biasanya wajar yang gambar rumah itu loh biasanya agak susah. Terus saya juga sempet kurang berkas jadi saya biasanya lama disitu. Ya bolak balik juga biasanya ngurus yang syarat agak susah itu”.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023.

<sup>10</sup> Wawancara kepada Ibu Melly Anggraini selaku petugas loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023.

<sup>11</sup> Wawancara kepada Ibu Nuraini warga Kelurahan Tahtul Yaman pada tanggal 15 Mei 2023.

<sup>12</sup> Wawancara kepada Ibu Juairiah Pemohon berkas IMB pada tanggal 15 Mei 2023.

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Perizinan DPMPTSP Kota Jambi mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan disini sudah menjadi tugas dari DPMPTSP yang diberi kewenangan langsung oleh walikota itu Keputusan Walikota Jambi Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Yang bertanggung jawab pastinya Kepala Dinas disini, saya selaku kepala bidang pelayanan perizinan, dan semua staf di bagian pelayanan perizinan maupun non perizinan. Tapi khusus untuk pelayanan perizinan IMB itu yang bertanggung jawab tentunya ada kepala dinasnya, saya, petugas loket yang dibawah, dan staf saya di bagian pemrosesan berkas pemohon IMB. Staf di bagian pemrosesan IMB itu yang yang bertanggung jawab terkait bagian teknisnya, koreksi gambarnya atau konstruksi gambarnya, yang menghitung, dan survey langsung ke lapangan. Selain itu kita dibantu dengan dinas-dinas teknis seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup. Ditambah lagi dengan seluruh pihak kecamatan, kelurahan, RT/RW yang turut membantu dalam pelaksanaan perizinan IMB ini”<sup>13</sup>

Kemudian ditambahkan kembali pernyataan dari Ibu Nika selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Kalau yang bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan perizinan disini Pak Kepala Dinas, Pak Kepala Bidang Perizinan, staf di bagian perizinan khususnya pelayanan IMB. Terutama Pak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Perizinan yang bertanggung jawab semuanya sebanyak 83 perizinan. Survey juga Pak Kepala Bidang juga turun ke lapangan survey ke semua macam perizinan.”<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait pemberian pelayanan di DPMPTSP Kota Jambi khususnya pada pelayanan perizinan IMB sepenuhnya menjadi kewenangan

---

<sup>13</sup> Wawancara kepada Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>14</sup> Wawancara kepada Ibu NIKA selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

dari DPMPTSP Kota Jambi. Di dalam proses permohonan, pemrosesan berkas pemohon IMB, sampai pada tahap penerbitan surat izin mendirikan bangunan dilakukan oleh pihak DPMPTSP. Dalam melakukan kegiatannya DPMPTSP bekerja sama dengan dinas-dinas teknis. Dinas-dinas tersebut meliputi Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Dinas Lingkungan Hidup. Keterlibatan pihak kelurahan, kecamatan, RT/RW juga mendukung dari pelaksanaan perizinan mendirikan bangunan.

## **B. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi**

### **1. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal**

Faktor Pendukung dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kota Jambi adalah sebagai berikut:

#### **a) Faktor Internal**

Sarana dan Prasarana Salah satu yang menjadi pendukung pelaksanaan pelayanan publik selain sumber daya manusia yaitu sarana dan prasarana. DPMPTSP Kota Jambi sudah berusaha memenuhi fasilitas yang dibutuhkan, dimulai dari ruangan yang digunakan segala kegiatan pemberian pelayanan, peralatan, dan perlengkapan sebagai penunjang kegiatan tersebut. Seperti yang diungkapkan Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Jambi sudah tersedia dan cukup untuk menunjang kinerja para pegawai seperti komputer, meja, kursi, alat tuliskantordanlain-laincukupmendukung. Kami juga selalu mengajukan barang- barang yang dibutuhkan melalui dana APBD setiap tahunnya”.<sup>15</sup>

Hal ini selaras dengan penjelasan dari Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Untuk fasilitas sudah menunjang, hanya diperlukan pengembangan aplikasi

---

<sup>15</sup> Wawancara kepada Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023.

pendukung dalam pembayaran IMB agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses. Membayar dan mencetak bukti pembayaran IMB nya sendiri tanpa harus ke loket pembayaran seperti kantor POS”<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sarana dan prasarana yang berada di DPMPTSP Kota Jambi sudah cukup baik. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut sudah dianggarkan melalui anggaran APBD Kota Jambi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan sudah dapat terlaksana dengan cukup baik.

b) Faktor Eksternal

Dalam pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB), DPMPTSP Kota Jambi bekerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup. Pendelegasian wewenang dari Walikota merupakan suatu bentuk dukungan dan kepercayaan kepada DPMPTSP bahwa DPMPTSP mampu memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan(IMB) khususnya untuk masyarakat Kota Jambi. Seperti Wawancara dengan Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Kami mendapatkan dukungan dengan adanya pendelegasian wewenang dari pusat ke DPMPTSP. Selain itu juga, dukungan dari dinas-dinas teknis, DPU dan Lingkungan Hidup yang sudah mau bekerjasama dengan kami mengurus perizinan, khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan. Dan alhamdulillah juga masyarakat sudah cukup puas dan percaya dengan pelayanan disini. Pihak kelurahan,kecamatan,RT/RW juga ikut terlibat disini karenakan kami juga suka mengadakan sosialisasi di kecamatan yang diwakili dari warga kelurahan/kecamatan”<sup>17</sup> Hal tersebut selaras dengan pernyataan dari Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa: “Selama ini masyarakat puas,selama pemrosesan izin sudah sesuai dengan SOP. Banyak masyarakat yang komplain,Tanya di pengadilan

---

<sup>16</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023.

<sup>17</sup> Wawancara kepada Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

karena tidak semua keinginan masyarakat terpenuhi. Dan kita pemerintah pasti pernah ada kesalahan. Yang penting SOP tetap kita jaga. Pihak-pihak dari kecamatan, kelurahan, RT/RW juga menurut saya sangat mendukung pelaksanaan perizinan disini”<sup>18</sup>

## 2. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal

### a) Faktor Penghambat Internal

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dan berpengaruh terhadap keberlangsungan suatu program kebijakan. Hal ini dikarenakan manusia yang mampu menjalankan secara nyata suatu program kebijakan melibatkan tenaga dan pikiran. Maka dari itu, keberadaan sumber daya manusia menjadi salah satu yang menjadi prioritas suatu program kebijakan. Keterbatasan sumber daya manusia bisa menjadi faktor yang menyebabkan terhambatnya suatu implementasi program kebijakan. Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang terlibat dapat menimbulkan permasalahan. Salah satu penyebab keterbatasan jumlah petugas yaitu tujuan implementasi program tidak dapat dicapai dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah diatur.

Ketersediaan jumlah pegawai yang memumpuni menjadi peranan penting yang harus diperhatikan dalam implementasi program. Maka dari itu, diperlukan jumlah pegawai yang mencukupi dan berkompeten sesuai dengan bidangnya. Hasil wawancara dengan Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi mengatakan bahwa :

“Hambatan untuk saat ini adalah masih kurangnya sumber daya manusia. Jadi seharusnya bisa bertambah lagi sdm disini, biar lecih cepat dek biar lebih signifikan. Penduduk Kota Jambi sangat banyak, penduduk yang mengurus IMB semakin lama semakin meningkat. Jadi menurut saya perlu adanya penambahan petugas.”<sup>19</sup>

Hal ini selaras dengan penjelasan dari Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

---

<sup>18</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>19</sup> Wawancara kepada Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

“perlu ada penambahan sdm ya dek karena jujur saat ini kantor kurang tenaga, karena berkas yang kami terima tiap harinya ada dan semakin banyak. Sementara kan petugas disini saya berenam, petugas loket juga berdua. Belum lagi kalau survey harus gentian karena emang sudah ada jadwalnya. Jadi, kalau bisa ditambah tenaga. Tapi karena emang belum ada perekrutan jadiya kita berdayakan yang ada.”<sup>20</sup>

Ditambahkan dengan penjelasan dari Ibu Melly Anggraini selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“Kekurangan SDM misalnya saat saya atau rekan kerja tidak masuk kerja atau izin, kantor harus meminta pegawai dari bidan lain untuk menggantikan saya atau rekan saya yang izin, seharusnya pegawai yang bekerja di loket penerimaan berkas minimal 4 orang”<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, disebutkan bahwa petugas yang menangani pemrosesan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Jambi masih terbatas. Petugas tersebut terdiri dari Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Keterbatasan jumlah staf di bagian pemrosesan berkas IMB menyebabkan salah satu staf yang memang bukan tugasnya untuk meninjau bangunan yang dibangun masyarakat harus ikut bersama tim teknis ke lokasi yang dituju untuk terjun ke lapangan. Maka dari itu, perlu adanya penambahan personil yang sesuai dengan kuantitas dan kapabilitas di dalam organisasi DPMPTSP Kota Jambi.

a) Faktor Penghambat Eksternal

Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran utama pemberian pelayanan seharusnya dapat ikut berpartisipasi secara mandiri dalam pelaksanaan program. Mandiri dalam hal ini masyarakat dapat mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) sendiri tanpa melalui perantara. Kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan IMB sendiri masih sangat kurang. Mereka masih memakai jasa perantara untuk mengurus perizinan IMB dengan alasan tidak memiliki waktu untuk mengurus perizinan tersebut, seperti yang dikatakan oleh Bapak Agus Rindra selaku

---

<sup>20</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>21</sup> Wawancara kepada Ibu Melly Anggraini selaku petugas loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“untuk calo disini masih banyak, alasan masyarakat bermacam-macam, rata-rata karena mereka sibuk bekerja. Tapi bukan kewenangan kami untuk melarang dek karena belum ada peraturannya. Bukan hak kami untuk melarang masyarakat memakai jasa calo”.<sup>22</sup>

Hal ini selaras dengan penjelasan dari Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“ya makelar masih ada banyak. Banyak yang bekerja sebagai jasa ya kita sendiri kan juga belum ada peraturan untuk membatasi masyarakat agar tidak memakai jasa makelar. Jadi bukan wewenang kita juga untuk melarang. Karena tidak ada undang-undangnya, tidak ada peraturan dan SOPnya”.<sup>23</sup>

Faktor penghambat lain yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti beberapa berkas dalam pengurusan IMB, sehingga mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas yang masih kurang. Hal tersebut juga mempengaruhi terbitnya surat IMB yang tidak sesuai dengan SOP yang harusnya 4 (empat) hari bisa sampai 1 (satu) minggu. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“iya dek, misal ada masyarakat yang mengumpulkan tapi masih ada yang kurang atau bagaimana ada kesalahan itu belum bisa kami proses dek. Mungkin lamanya disitu jadi bolak balik orangnya. Maka dari itu, yang mengurus harus menyelesaikan seluruh berkasnya terlebih dahulu selengkap-lengkapnyanya baru bisa kami proses”.<sup>24</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang mengurus IMB melalui jasa perantara (calo). Hal tersebut beralasan karena masyarakat merasa tidak memiliki waktu luang untuk mengurus IMB secara mandiri sehingga memanfaatkan jasa perantara (calo) yang bersifat instan meskipun memang biaya

---

<sup>22</sup> Wawancara kepada Bapak Agus Rindra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>23</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023

<sup>24</sup> Wawancara kepada Bapak Haris Prasetya selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB DPMPTSP Kota Jambi pada tanggal 15 Mei 2023.

yang dikeluarkan cukup banyak. Tetapi, pihak DMPTSP Kota Jambi tidak bisa melarang dengan tegas untuk masyarakat yang memakai jasa perantara (calo). Hal ini dikarenakan pihak DPMPTSP Kota Jambi tidak memiliki peraturan perundang-undangan dan SOP yang menjadi kewenangan pemerintah untuk membatasi dan melarang masyarakat yang memakai jasa perantara (calo).

Faktor lain adalah masih banyaknya masyarakat yang belum paham beberapa berkas yang disyaratkan sehingga pada saat masyarakat mengajukan izin permohonan berkas tersebut belum terlengkapi sepenuhnya. Masyarakat biasanya memiliki kesalahan pada bagian konstruksi gambar dan belum melengkapi surat *Advice Planning* (AP) sebagai perizinan boleh atau tidaknya mendirikan bangunan di lokasi yang diajukan oleh pemohon yang dikeluarkan oleh Dinas Pekerjaan Umum (DPU).

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut: Peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi sepenuhnya menjadi kewenangan dari DPMPTSP Kota Jambi. Di dalam proses permohonan, pemrosesan berkas pemohon IMB, sampai pada tahap penerbitan surat izin mendirikan bangunan dilakukan oleh pihak DPMPTSP. Dalam melakukan kegiatannya DPMPTSP bekerja sama dengan dinas-dinas teknis. Dinas-dinas tersebut meliputi Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Dinas Lingkungan Hidup. Keterlibatan pihak kelurahan, kecamatan, RT/RW juga mendukung dari pelaksanaan perizinan mendirikan bangunan. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jambi adalah :

- a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal yaitu :
  - 1). Sarana dan prasarana, berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan sarana dan prasarana di DPMPTSP sudah cukup baik untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada saat penyelenggaraan pelayanan khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

- 2). Aktor yang terlibat, implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) sepenuhnya didukung oleh pemerintah Kota Jambi dengan adanya pendelagsian.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran untuk penelitian ini adalah Sebaiknya jumlah personil petugas dalam pemrosesan berkas izin mendirikan bangunan harus ditambah. Agar tidak ada kekurangan petugas yang berdampak pada terganggunya kinerja pada bidang lain dan Seharusnya Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi terus memberikan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB secara mandiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariestadi,D. Teknik Struktur Bangunan Jilid 1 untuk Sekolah Menengah Kejuruhan. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruhan. 2008
- Indroharto, Usaha Memahami Peradilan TataUsahaNegara,PustakaSinar Harapan, Jakarta, 2002
- Makmur, *Efektivitas Kebijakan Pengawasan*,Bandung:PT.Refika Aditama. 2011
- Maringan Masry Simbolon,*Dasar–Dasar Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004
- Metia Winati Muchda, Maryati Bachtiar dan Dasrol, *Pengalihan Tugas Pengaturan Dan Pengawasan Perbankan Dari Bank Indonesia Kepada Otoritas Jasa Keuangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Ekonomi Volume 22, Nomor 2 Juni 2014
- Nasution, BJ. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*.MandarMaju,Bandung, 2008.
- Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi, Kencana Pranadamedia Groub, Jakarta, cet- ke 6, 2014
- Peter Mahmud Marzuki,*Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005

*M. Fikri Azmi\*Syamsir\*iswandi*

Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011

Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Rochmah,Siti.Kebijakan Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih. Malang: UB Press (2013)

YohannesYahya,*Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006