

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PELAYANAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**RESY DWI PUTRI**

**151510074**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2019**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PELAYANAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
PALEMBANG**

**Oleh:**

**RESY DWI PUTRI**

**151510074**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Di  
Universitas Bina Darma**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PELAYANAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
PALEMBANG**

**RESY DWI PUTRI**

**151510074**

**Telah diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi dan Bisnis**

**Palembang , Agustus 2019**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing,**



**Dr. Hardiyansyah, M.Si**

**Dekan,**



**Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang”, telah dipersentasikan didepan komisi penguji pada hari rabu 21 agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI


- |    |                              |                   |  |
|----|------------------------------|-------------------|--|
| 1. | Dr. Hardiyansyah, M.Si       | Ketua             | <br>(.....)   |
| 2. | Trisninawati, S.E., M.M      | Anggota Penguji 1 | <br>(.....)  |
| 3. | Andrian Noviardy, S.E., M.Si | Anggota Penguji 2 | <br>(.....) |

Palembang , Agustus 2019

Fakultas Ekonomi DaBisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

  
Dr.Dina Mellita,S.E.,M.Ec

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Resy Dwi Putri**

**Nim : 151510074**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing;
3. Didalam tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan dicetak keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet, secara dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Resy Dwi Putri

151510074

## ABSTRAK

Menangani pengaduan Izin Mendirikan Bangunan Publik. Penelitian ini dilakukan karena pentingnya perizinan dalam pengembangan masyarakat. jika peralatan melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien, adalah mungkin untuk mencapai apa yang telah ditentukan oleh layanan investasi. metode yang digunakan dalam metode skinatif adalah studi mendalam yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan terbuka dalam semua tanggapan dalam menyampaikan berbagai arah informasi terkait. Penelitian kualitatif adalah pemahaman tentang fenomena yang dialami langsung oleh pihak penelitian, seperti persepsi, motivasi, dan tindakan lainnya. Berdasarkan hasil analisis yang telah diteliti, dapat disimpulkan bahwa layanan investasi dan layanan terpadu satu pintu Kota Palembang dalam izin membangun gedung memiliki organisasi di bidang pelayanan yang baik. Namun tidak menutup kemungkinan adanya masalah dalam bentuk perizinan, hal itu terlihat karena masih ada komunitas yang mengeluhkan atau mengeluhkan layanan izin investasi untuk mendirikan bangunan. Komplen muncul karena ketidakpuasan masyarakat dalam bentuk biaya, kesulitan dalam memenuhi persyaratan, dan waktu penyelesaian izin yang terlalu lama. masyarakat merasa bahwa perizinan itu rumit dan sulit dipahami oleh pengadu.

kata kunci: manajemen, penanganan, pengaduan, pelayanan, perizinan publik

## **ABSTRACT**

*Handling Public Complaints Building Permits. this research was carried out because of the importance of licensing in community development. if the apparatus carries out its work effectively and efficiently it is possible to achieve what has been determined by the investment service. the method used in the skinative method is an in-depth study conducted to gather information and be open in all responses in conveying various related information directions. Qualitative research is the understanding of phenomena that are directly experienced by the research party, such as perception, motivation, and other actions. Based on the results of the analysis that has been investigated, it can be concluded that the investment service and one-door integrated service of Palembang City in the permit to build buildings have an organization in their field of good service. But it does not rule out the possibility of having a problem in the form of licensing, it is seen because there is still a community that complains or complains to the service of investment permits to establish buildings. Komplek appeared because of community dissatisfaction in the form of costs, difficulties in fulfilling the requirements, and time for completion of permits that were too long. the community feels that licensing is complicated and difficult to understand by complainants .*

*keywords:management,service, handling,complaint, public licensing*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto:*

*“barang siapa bersungguh-sungguh pasti ada jalan” (MAN JADDA WAJADA)*

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka” (Surat Ar-rad: 11 )*

*Kupersembahkan untuk :*

- ♥ *Allah SWT, puji syukur atas rahmat dan hidayah-Mu yang selalu meridhoi setiap langkahku*
- ♥ *Ayahanda (Imron) dan Ibundaku (Supriyati) tercinta yang senantiasa mendoakan dan mengharapkan keberhasilanku*
- ♥ *Abangku (Reza Imyadi) yang sangat kusayangi, senantiasa menjaga, mendoakan dan selalu mengingatkanku*
- ♥ *Adikku (Riska Maulita) yang sangat kusayangi*
- ♥ *Nenek, Sepupu dan Keluarga-Keluargaku yang sangat aku sayangi*
- ♥ *Sahabat-sahabatku (Dinda,Resky,Widya,Rahma,Nana,Eys) Terima kasih atas tiga tahun ini telah menemani hari-hariku dan teman-teman seperjuangan seangkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.*
- ♥ *Almamaterku Universitas Bina Darma.*



## RIWAYAT HIDUP



Nama : Resy Dwi Putri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 12 Agustus 1997  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Desa Pangkalan Damai, RT/RW 010/005

### AIR SUGIHAN

#### Pendidikan Formal

SD (2003-2009) : Sd Negeri 1 Sidomulyo  
SMP (2009-2012) : Smp Negeri 3 Air Sugihan  
SMA (2012-2015) : Sma Negeri 1 Air Sugihan  
Perguruan Tinggi (2015-2019) : S1 Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

#### Pendidikan Non Formal

1. Seminar Kepemimpinan di Era VUCA di Universitas Bina Darma (2018)
2. Seminar Kebijakan Direktorat Jendral Pajak Pasca Tax Amnesty di Universitas Bina Darma (2017)
3. Pelatihan Tabel Manner di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2017)
4. Seminat ENTREPRENEUR FAIR di Universitas Bina Darma (2017)
5. Seminar Big Data Dan Ekonomi Digital di Universitas Bina Darma (2018)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas Rahmatnya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **”Penanganan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang”**. Penelitian ini di ajukan sebagai salah satu syarat akademis untuk kelulusan serta memperoleh gelar sarjana Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penulisan skripsi, tentunya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan laporan penelitian ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec., selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Dr. Hardiyansyah, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Keluargaku tercinta, terutama Ibu dan ayah.

6. Saudara-saudariku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Palembang , Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) .....	7
2.2 Pengertian Manajemen Publik.....	7
2.3 Pengertian Manajemen Pengaduan.....	8

2.4 Pelayanan Publik .....	12
2.5 Izin Mendirikan Bangunan .....	17
2.6 Penelitian Terdahulu .....	23
2.7 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metodologi Penelitian .....	27
3.2 Objek Penelitian .....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4 Metode Perkumpulan Data .....	29
3.5 Teknik Analisa Data .....	30
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	33
4.2 Visi DPMPTSP Kota Palembang .....	35
4.3 Struktur Organisasi Dan Tata Kerja .....	36
4.4 Tugas Dan Tanggung Jawab.....	38
4.5 Aktifitas Pekerjaan .....	41
4.6 Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.6 Hasil Dan Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.5 Kesimpulan.....	63
4.6 Saran .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.6 Prinsip Wawancara .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Pedoman Pertanyaan
- Lampiran 2 Informan Penelitian
- Lampiran 3 SOP Izin Mendirikan Bangunan Kota Palembang
- Lampiran 4 Jenis Pelayanan Administrasi tentang IMB
- Lampiran 5 Contoh Surat Pernyataan
- Lampiran 6 Contoh Surat Pernyataan Persetujuan