

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PEKANBARU DALAM PELAYANAN PERIZINAN  
DAN NON PERIZINAN (Studi Pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik*

*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

**OLEH :**

**PRINCESSA AYUDHA**

**1810841008**

**Dibimbing oleh :**

- 1. Dr. Ria Ariany, M.Si**
- 2. Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP**



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**

## ABSTRACT

**Princessa Ayudha, NIM 1810841008, Performance of Investment and One Stop Service Pekanbaru City in Licensing and Non Licensing Services (Study of Building Permit) Departemen Public Administration, Faculty of Social and Politic Science, Andalas University Padang, 2023. Mentored by Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Desna Aromatica, M.AP. This thesis consists of 113 page with reference of 9 theory book, 8 method books, 4 journals, 3 theses, 7 documents and 2 internet sites.**

This study aims to describe organizational performance in IMB services at the Pekanbaru City Investment and One-Stop Service Office. The background of this research is the achievements achieved by the Pekanbaru City DPMPTSP, namely receiving the National Excellent Service award by KEMENPAN-RB for three consecutive years (2019, 2020 and 2021) but there are still unsatisfactory services felt by the community in IMB permits whose issuance exceeds the time specified in the standard operating procedures for services.

The theory used in this study is the theory of performance measurement of public organizations by Agus Dwiyanto which consists of 5 variables namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. This research was conducted using a qualitative descriptive research method. Data collection was carried out through interviews with selected informants using a purposive sampling technique and supported by a documentation study. The data analysis was carried out using data analysis techniques by Miles and Huberman.

The results of this research state that the performance of the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Services Service in licensing and non-licensing services (study on building permit services) has gone well but is not yet optimal in terms of performance measures of public organizations which include productivity, service quality, responsiveness and accountability. This can be seen from the existing resources that have been empowered in providing services as evidenced by the realization that they have achieved targets in the goals and objectives in the Pekanbaru City DPMPTSP service performance indicators. However, there is a need to increase coordination with agencies related to IMB because it is still a factor in the delay in the IMB issuance process.

**Kata Kunci : *Performance, Service, Licensing, IMB***

## ABSTRAK

**Princessa Ayudha, NIM 1810841008, Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (Studi Pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan), Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Desna Aromatica, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 113 halaman dengan referensi menggunakan 9 buku teori, 9 buku metode, 4 jurnal dan 3 skripsi, 7 dokumen dan 4 website internet.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan kinerja organisasi dalam pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini adalah prestasi yang diraih oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru yakni mendapat penghargaan Pelayanan Prima Nasional oleh KEMENPAN-RB selama tiga tahun berturut-turut (2019,2020 dan 2021) namun masih terdapat pelayanan kurang memuaskan yang dirasakan masyarakat dalam perizinan IMB yang penerbitannya melebihi waktu yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur pelayanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pengukuran kinerja organisasi publik oleh Agus Dwiyanto yang terdiri dari 5 variabel yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan didukung dengan studi dokumentasi. Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan dan non perizinan (studi pada pelayanan izin mendirikan bangunan) sudah berjalan baik namun belum optimal dilihat dari ukuran kinerja organisasi publik yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas. Hal itu terlihat dari sumberdaya yang ada telah diberdayakan dalam memerikan pelayanan dibuktikan dengan realisasi yang telah mencapai target dalam tujuan dan sasaran dalam indikator kinerja pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru. Namun perlunya peningkatan koordinasi dengan instansi terkait dengan IMB karena masih menjadi faktor terlambatnya proses penerbitan IMB.

**Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Perizinan, IMB**