

BAB I

PENDAHULUAN

0.1 Latar Belakang

Sudah selayaknya masyarakat menerima pelayanan prima/baik dari segala lembaga. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Dengan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka masyarakat akan ikut *mensupport* lembaga yang memberikan pelayanan prima, hal tersebut akan mendukung kelancaran pembangunan. Sehingga kualitas pelayanan masyarakat penting untuk diperhatikan bahkan ditingkatkan. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisikan kriteria-kriteria pelayanan yang prima antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Semua lapisan masyarakat adalah sebagai subjek dari pembangunan yang memerlukan pelayanan dan diberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan semaksimal mungkin, guna untuk menunjang kelancaran dalam pembangunan.

Pelayanan publik sering disebut pelayanan masyarakat atau *public service* merupakan suatu aktivitas pemerintah yang banyak menjadi sorotan dan mendapatkan banyak kritikan oleh masyarakat. (Harbani, 2007:128) berpendapat, pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Upaya peningkatan kualitas pelayanan sangat minim dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Beberapa peristiwa atau uraian masalah dalam pelayanan di atas menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya dimata publik. Ini semua akibat pemerintah dan birokrasinya selama ini telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan publik. Praktik-

praktik KKN yang terjadi dalam kehidupan birokrasi telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik menunjukkan belum termanifestasikannya pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas, kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga itu senantiasa mau mempertanggungjawabkan kegiatan yang dikehendaki masyarakat. Dominasi birokrasi dalam kehidupan politik dan ekonomi, selama ini ternyata juga menciptakan berbagai distorsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cenderung memperburuk krisis ekonomi dan politik yang terjadi. Dalam situasi seperti ini, maka amat sulit mengharapkan pemerintah dan birokrasinya mampu mewujudkan kinerja yang baik.

(Ridwan, 2010: 85) berpendapat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan yang (tidak diskriminatif) masih memiliki beberapa kelemahan yang diantaranya adalah :

1. Kurang responsif, kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas sampai pada tingkatan pertanggung jawaban instansi.
2. Kurang inovatif, berbagai macam informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat menjadi terlambat atau bahkan tidak sampai.
3. Kurang *accessible*, berbagai unit pelaksana pelayanan jauh dari jangkauan masyarakat.
4. Kurang koordinasi, berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang koordinasi.
5. Birokratis (khususnya dalam masalah perizinan).
6. Kurang mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat.
7. Tidak efisien, cukup banyak persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan.

Beberapa masalah yang telah disebutkan di atas sangat bertolak belakang dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah sendiri demi mewujudkan pelayanan yang layak bagi semua lapisan masyarakat. Banyaknya jenis pelayanan publik yang dirasa sudah saatnya dilakukan penyederhanaan pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan pada sektor administrasi perizinan. Pelayanan pada sektor administrasi perizinan tersebut merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian, lebih dikhususkan lagi tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Izin Pemanfaatan Ruang atau Bangunan (IMB) merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah/ memperbaiki/ rehabilitasi/ renovasi, memperluas, mengurangi, dan/ atau merawat bangunan, dan/ atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku, agar setiap pembangunan yang terjadi sesuai dengan keadaan lingkungan di Kecamatan Penawangan, Kabupaten Grobogan Kota Purwodadi dengan rencana tata ruang yang telah disusun sebelumnya.

Syarat dan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung ditentukan bahwa setiap orang dalam mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan gedung, wajib melengkapi persyaratan sebagai berikut :

1. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah.
2. Harus melengkapi data pemilik bangunan gedung.
3. Harus melengkapi rencana teknis bangunan gedung.
4. Mencantumkan hasil analisis mengenai dampak lingkungan bagi bangunan gedung yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan.
5. Proses pemberian perizinan bagi bangunan gedung yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan, harus mendapat pertimbangan teknis dari tim ahli bangunan gedung dan dengan mempertimbangkan pendapat publik

Masalah terkait dengan IMB yang sering terjadi yaitu lama pengurusan, berbelit-belit dan bahkan banyak oknum di dalam perizinan sendiri yang selama ini bermain tidak memandang apakah bangunan itu bermasalah ataupun tidak yang dipentingkan pada intinya adalah “pelicin” jika IMB ingin segera di turunkan. Maka dari itu penyederhanaan pelayanan pemberian IMB penting untuk dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk melihat dan juga mengetahui prosedur atau proses pelayanan pada bagian manakah yang dapat di pangkas dan disederhanakan pelayanannya serta dapat meminimalkan terjadinya suap. Singkatnya penyederhanaan birokrasi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Kecamatan Penawangan, Kabupaten Grobogan, dan dalam pelaksanaan dan proses pengurusan izin IMB masih banyak sarat akan adanya penyimpangan dan adalah berikut kutipan beritanya:

“Banyak keluhan masyarakat bahwa masih dibutuhkan ”pelicin” agar lancar dalam mengurus perizinan IMB, contohnya seperti pembangunan hotel dan karaoke. Warga menuturkan jika tanda tangan mereka di dengkul agar pembanguanan dapat segera dilaksanakan padahal warga belum menyetujui, terdapat campur tangan Kepala Badan Perizinan Nu Ikhsabn, Kepala Badan Lingkungan Hidup Ahmadi Widodo, Kepala Disporabudbar Wiku, Perwakilan Bappeda, Perwakilan Dinas Cipta Karya dan Kepala Bagian Satpol PP Hadi Widoyoko Syamsul Huda

(GroboganTopNews<https://wordnews2010.wordpress.com/2010/06/22/warga-keberatan-hotel-untuk-karaoke/>, diakses tanggal 05 Oktober 2016)”

Berdasarkan beberapa pemaparan, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian mengenai “PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PENYEDERHANAAN PELAYANAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2016 (Studi Tentang Pelayanan Pengurusan Ijin IMB di Kecamatan Penawangan, Kabupaten Grobogan)”.

0.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana (Studi “PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PENYEDERHANAAN PELAYANAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2016 (Studi Tentang Pelayanan Pengurusan Ijin IMB di Kecamatan Penawangan, Kabupaten Grobogan).

0.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

0.3.1 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Persepsi masyarakat terhadap pentingnya IMB.
2. Menganalisis regulasi perizinan sebagai dasar bagi rekomendasi penyederhanaan, penghapusan dan penggabungan perizinan.
3. Sebagai bahan untuk mengkoreksi ataupun memperbaiki pelayanan maupun masyarakat sebagai pemohon perizinan kepada para pemangku kebijakan di daerah untuk melakukan perbaikan di bidang perizinan khususnya di bidang IMB

0.3.2 Manfaat Penelitian

0.3.2.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Pemerintah

Dapat meningkatkan kualitas pelayanan dapat di jadikan acuan bagi pengambil keputusan atau kebijakan, khususnya menangani permasalahan pengurusan IMB di daerahnya.

2. Bagi Mahasiswa

Bagi Peneliti, bermanfaat untuk menambah pengetahuan, mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah ini.

0.3.2.2 Manfaat Teoritis

Menambah kepustakaan nantinya dan juga dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis

0.4 Kerangka Dasar Teori

Untuk memperkuat teori ini, maka ada beberapa penelitian yang dicermati tentang perizinan IMB pada tahun 2015, berikut ini adalah paparan tentang penelitian terdahulu yang penulis jadikan sebagai gambaran riset penelitian pada tahun 2016 ini :

1. Judul penelitian tentang EFEKTIVITAS ADVIS PLANING DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DIKOTA PEMATANGSIANTAR oleh Mareci Susi Afrisca Sembiring
2. Masalah penelitian memfokuskan tentang, kualitas pelayanan dan koordinasi antar aparatur pemerintah juga sangat tidak baik,menjadikan suatu pekerjaan yang harusnya dikerjakan bersama atau saling koordinasi malah dijadikan persaingan antar kantor dinas.Advis Planning antara Dinas Perizinan dan Dinas Tata Kota. Sehingga dalam pengaplikasian Advis Planning masih ada kendala yang menghalangi.
3. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif
4. Jenis penelitian Deskriptif
5. Tujuan penelitian dan lokasi penelitian, mengetahui kendala dan kualitas pelayanan yang oleh pegawai aparatur Sipil Negara pemerintah kota Pematagsiantar,dan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang ada di lapangan

6. Hasil penelitian, di ketahui para aparatur pemerintah Kota Pematangsiantar dalam Izin Mendirikan Bangunan masih gampang mendapatkan suap dan dalam melayani masyarakat masih sangat kurang optimal peneliti menemukan ketidak cocokan data seperti garis sempadan bangunan

Untuk memudahkan peneliti dalam rangka menyusun penelitian ini, maka dibutuhkan teori-teori sebagai pedoman kerangka berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih. Pedoman tersebut disebut kerangka teori. Kerangka teori merupakan landasan berpikir untuk melakukan penelitian dan teori yang dipergunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Kerangka teori diharapkan memberikan pemahaman yang jelas dan tepat bagi peneliti dalam memahami masalah yang diteliti. Menurut Kerlinger (Singarimbun, 1989: 37), teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, defenisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.

0.4.1 Pelayanan Publik

(Sinambela, 2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah satu kegiatan.

Sedangkan (Lewis dan Gilman, 2005:22) mendefinisikan sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan masyarakat yaitu pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima (pelayanan yang sistematis dan komprehensif). Seperti yang dituturkan oleh (Atep Adya, 2003:30-32)

bahwa, pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreatifitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikutip oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, antara lain, untuk menjamin hubungan dalam kehidupan berumah tangga, bertetangga, berbangsa, bernegara dan sebagainya. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pelayanan prima berdasarkan konsep A6, yaitu: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). Penjelasannya sebagai berikut :

- a. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

0.4.2 Pelayan Perizinan Terpadu

Pola pelayanan satu atap diatur melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) melalui Surat Keputusan Menteri PAN Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan satu atap antara lain disebutkan bahwa dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. SK Menpan itu selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka dibentuklah perangkat daerah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di daerah-daerah Indonesia, baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Sedangkan menurut (Dewa, 2011:126), Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolanya dimulai dari tahap permohonan sampai pada penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, dengan menganut prinsip-prinsip meliputi :

- a. Kesederhanaan
- b. Transparansi
- c. Menjamin kepastian biaya
- d. Waktu
- e. Adanya kejelasan prosedur

Adapun tujuan Penyelenggaraan PTSP pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk yaitu sebagai berikut :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih,

sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

0.4.3 Persepsi Masyarakat

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Menurut (Jalaludin Rackhmat, 2011: 50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut (Bimo Walgito, 2002: 87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi. Persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar individu. Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, menguus perizinan, bertemu dengan petugas instansi dan sebagainya .

(Dedi Mulyana , 2005: 171) menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu antara lain :

1. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik)

Sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.

2. Persepsi terhadap manusia

Melalui lambing-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambing-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan leih sulit diramalkan dan dengan itu dapat diketahui terdapat dua bentuk jenis persepsi pada setiap manusia yaitu persepsi yang bersifat positif dan persepsi yang bersifat negatif:

- a. Persepsi Positif

Persepsi positif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu obyek dan menuju pada suatu keadaan dimana subyek yang mempersepsikan cenderung menerima obyek yang ditangkap karena sesuai dengan pribadinya.

b. Persepsi Negatif

Yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu obyek dan menunjuk pada keadaan dimana subyek yang mempersepsi cenderung menolak obyek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan pribadinya. Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor persepsi pada masyarakat ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat, yang dikemukakan oleh (Robbins, 2001 : 89):

- a. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu.
- b. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip.
- c. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

Dari pemaparan beberapa teori menurut ahli pengertian persepsi masyarakat dapat penulis simpulkan yaitu tanggapan atau pengetahuan lingkungan, kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

0.4.4 Definisi Konseptual

a. Pelayanan Publik

Adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan

tersebut akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan para masyarakat itu sendiri.

b. Perizinan Terpadu

Suatu proses pelayanan dari beberapa perizinan yang tertampung dalam satu wadah pelayanan, maka proses pemenuhan pelayanan akan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, efektif, efisien dan akuntabel sebagaimana tujuan dari paradigma *Good Governance* ataupun suatu kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat perizinan.

c. Persepsi masyarakat

Adalah tanggapan atau pengetahuan lingkungan, kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

0.4.5 Definisi Oprasional

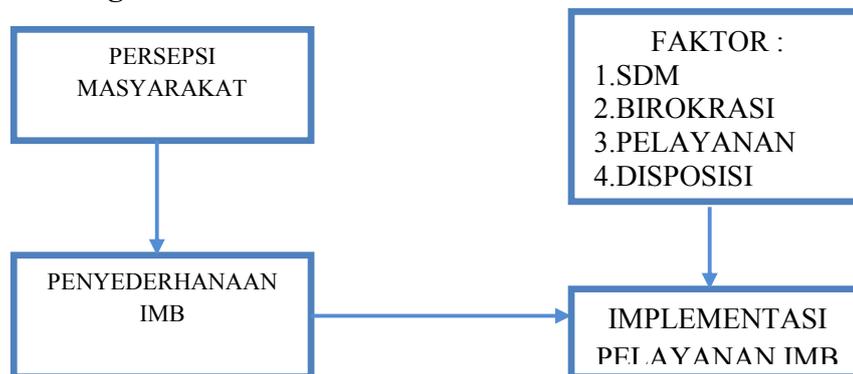
(Usman,dkk. 2009:23)Pentujuk tentang bagaimana suatu variable diukur. Definisi operasional berfungsi untuk mengetahui bagaimana cara mengukur variable,sehingga seseorang dapat mengetahui baik/buruknya suatu pengukuran. Untuk mengukur persepsi masyarakat dalam proses pelayanan izin mendirikan bangunan yang berjalan di BPPT Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan tahun 2016 hal-hal yang perlu diketahui antara lain sebagai berikut:

a. Pengetahuan umum masyarakat meliputi :

- 1.Pentingnya IMB
- 2.Pemantauan
- 3.Prosedur
- 4.Aturan IMB
- 5.Petugas
- 6.Retribusi
- 7.Solusi permasalahan.

- b. Persepsi masyarakat tentang
1. Penyederhanaan pelayanan
 2. PPTSP
 3. Pelayanan memuaskan
 4. Transparan
 5. Mudah
 6. Informasi
 7. Ruang tunggu

0.5 Kerangka Berfikir



Gambar 0.1. Kerangka Berfikir

0.6 Metode Penelitian

0.6.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang penulis pakai dalam penulisan skripsi ini adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu melukiskan keberadaan objek, subjek, lokasi dan penyelesaian persoalan di tempat penulis melakukan penelitian. Deskriptif Kualitatif Menurut (Winarno Surachmad, 1990:33) adalah penyelidikan yang memberikan beberapa kemungkinan untuk masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan informasi dan menganalisa data yang diperoleh selama penelitian di lapangan.

Menurut modelnya, jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2003: 11). Dikarenakan dalam penelitian ini menghubungkan satu variabel tanpa membandingkan dengan variabel lain dan hubungan variabel tersebut dirumuskan dalam hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

0.6.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi ini dipilih oleh penulis dikarenakan wujud kepedulian pemerintah daerah untuk menyederhanakan atau memperbaiki pelayanan sangat diperhatikan demi memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi ini bisa di wilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk memperoleh data primer, lokasi penelitian dilakukan di BPPT Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan. Alasannya untuk mengetahui pelayanan pada BPPT dan persepsi masyarakat Kecamatan Penawangan terhadap kualitas pelayanan perizinan dan penyederhanaan perizinan IMB. Dalam penelitian yang mengambil tema “PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PENYEDERHANAAN PELAYANAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2016 (Studi Tentang Pelayanan Pengurusan Ijin IMB di Kecamatan Penawangan, Kabupaten Grobogan)”. Ini yang menjadi fokus kajian dalam penelitian adalah:

1. Kebijakan apa yang telah dikeluarkan oleh BPPT Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan untuk memperbaiki pelayanan perizinan dan juga persepsi masyarakat setempat
2. Faktor-Faktor yang mendukung dan menghambat

0.6.3 Sumber Data

(Suharsami Arikunto, 2002:107) Sumber data penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh atau didapatkan. Sumber data yang digunakan pada penulisan penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data yang dapat memberikan informasi secara langsung mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan fokus penelitian yang kita peroleh pada saat di lapangan melalui wawancara dan juga tanya jawab. Adapun data primer yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 0.1. Data Primer Penelitian

NO	Data	Sumber Data	Pengumpulan Data
1	Aturan IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
2	Pentingnya IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
3	Prosedur Pembuatan IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
4	Syarat pemohon IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
5	Waktu Pemrosesan IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
6	Sistem Pembayaran IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
7	Kualitas Pelayanan IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi
8	Penyederhanaan Pelayanan IMB	BPPT	Wawancara- Dokumentasi

Sumber : Analisis Data Penelitian 2016

Tabel Responden Wawancara

No	Responden	Pengumpulan Data
1	Ibu Siti Khoimah karyawan Swasta	Wawancara- Dokumentasi
2	Bpk Karis PNS	Wawancara- Dokumentasi
3	Bpk Darmaji PNS	Wawancara- Dokumentasi
4	Bpk Aton Kabid II BPPT	Wawancara- Dokumentasi
5	Bpk Abdul Qohar Kabid I BPPT	Wawancara- Dokumentasi
6	Bpk Sukarji PNS	Wawancara- Dokumentasi
7	Bpk Hendro PNS	Wawancara- Dokumentasi

Sumber : Analisis Data Penelitian 2016

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data langsung, yang mendukung sumber data primer dan yang mencakup dokumen-dokumen resmi seperti: buku-buku, jurnal penelitian, kutipan hasil penelitian, data statistik, media masa/elektronik, internet maupun sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian.

0.7 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan berbagai cara yang di sesuaikan dengan informasi yang ingin diperoleh, antara lain dilakukan dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu wawancara (*interview*) dengan teknik wawancara mendalam (*in-depthinterview*) (Nazir 1988 : 5) Adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau

pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

2. Observasi

(Sugiyono 2013:145) Merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Dokumentasi

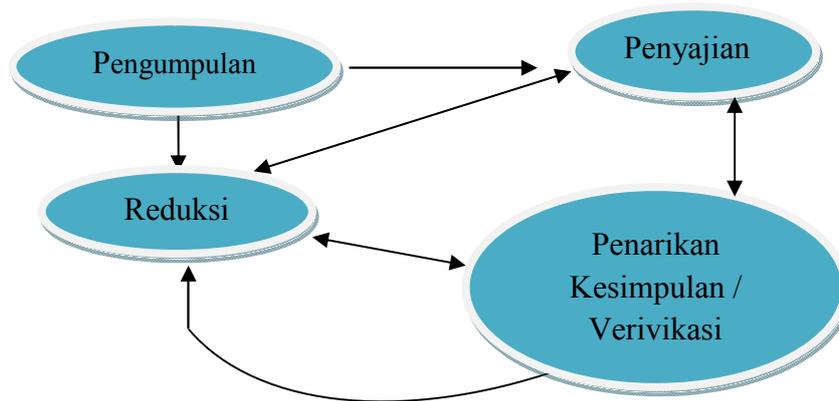
(Sugiyono 2013:240) Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Kuisisioner

(Suharsimi Arikunto, 2002: 151) Menjelaskan angket atau kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Penyebaran kuisisioner dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti penyerahan kuisisioner secara pribadi, melalui surat, dan melalui email. Masing-masing cara ini memiliki kelebihan dan kelemahan, seperti kuisisioner yang diserahkan secara pribadi dapat membangun hubungan dan memotivasi responden, lebih murah jika pemberiannya dilakukan langsung dalam satu kelompok, respon cukup tinggi. Namun kelemahannya adalah organisasi kemungkinan menolak memberikan waktu perusahaan untuk survey dengan kelompok karyawan yang dikumpulkan untuk tujuan tersebut.

0.8 Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian “PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG IMB DAN PENYEDERHANAAN PELAYANAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA PURWODADI, KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2016 (Studi Tentang Pelayanan Pengurusan Ijin IMB di Kecamatan Penawangan, Kabupaten Grobogan). Dalam proses pengumpulan data penulis menggunakan metode Kualitatif yang dipaparkan oleh Miles dan Huberman dalam Muhamad idrus (2009:148-151)



Gambar 0.2. Metode Pengumpulan Data
Sumber : (Miles dan hubernas, Dalam M. Idrus, 2009:148)

1. Pengumpulan data (*data collection*)

Proses pengumpulan data-data sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan antara lain Masyarakat dan Dinas Perizinan.

2. Penyajian data (*display data*)

Dalam penelitian ini tehnik pengukuran data menggunakan skala likert. Skala *likert* digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat tentang fenomena yang ada (Sugiyono, 2000 dalam Rivan 2008). Dari hasil pengukuran tersebut dan berdasarkan jumlah kuisisioner yang terkumpul, selanjutnya data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dimana masing-masing variabel dirinci kedalam beberapa pertanyaan dengan pilihan alternatif jawaban berupa setuju (skor 4) sampai dengan sangat tidak setuju.

- 1) Sangat Tidak Setuju : skor 1
- 2) Tidak setuju : skor 2
- 3) Setuju : skor 3
- 4) Sangat setuju : skor 4

Skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Untuk mendapatkan data-data dalam menghitung persepsi masyarakat dan untuk menentukan jumlah responden agar memenuhi data dan menentukan jumlah responden Penentuan jumlah menggunakan rumus dari (SlovinBugin, 2005:105) sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari slovin. Sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 90% responden. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{n(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah yang dicari

N : Jumlah pemohon IMB

d : Nilai presisi (presentase ketidak telitian pengambilan sampel)

Berikut ini hasil perhitungan responden dengan menggunakan rumus yang berada di atas :

$$n = \frac{N}{n(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{696}{696x(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{696}{696x(0,01)+1} = \frac{6,96}{7,96} = 0,87 \text{ (dibulatkan) } = 90$$

Berdasarkan data yang diperoleh dari BPPT jumlah total pemohon IMB pada tahun 2015 dan 2014 berjumlah 696 pemohon maka, peneliti mengambil responden berjumlah 90 pemohon IMB untuk dilibatkan dalam penelitian ini karena peneliti menganggap dari jumlah total pemohon sudah dapat mewakili persepsi masyarakat dalam pelayanan permohonan surat Izin IMB di BPPT Kecamatan Penawangan.

3. Reduksi data (*Data reduction*)

a. Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas alat ukur pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22, digunakan untuk mengukur kesahihan dan kehandalan data yang diperoleh.

b. Uji validitas

Uji validitas digunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22 untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun pengujian menggunakan validitas menggunakan *corelationpearson* apabila koefisien korelasi mempunyai signifikan kurang dari 0,207 maka dapat dilakukan item tersebut valid (Tjahjono,2009:60).

c. Uji reliabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variable menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Suatu indikator dikatakan atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun untuk pengujian reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* (1). pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah alat ukur itu reliable atau tidak, diuji dengan menggunakan metode *cronbach's alpha* (Tjahjono,2009:60). Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika koefisien reabilitas yang terukur adalah lebih besar sama sama dengan 0.6.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses menguraikan dan menyusun secara sistematis dan data yang diperoleh dari hasil wawancara kuesioner, dokumentasi, observasi dan sumber data lainnya sehingga mudah dipahami dan kemudian dapat diinformasikan kepada publik. Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan teknik dekriptif kualitatif yang dilakukan berdasarkan kemampuan penalaran peneliti dalam menghubungkan fakta-fakta dan informasi yang didapat dengan memahami masalah dan problematika yang muncul di masyarakat. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, penelitian kualitatif tidak menekankan generalisasi, tetapi lebih menekankan makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan *transferability*, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan di tempat lain, manakala tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda (Saebani, 2008: 123).

