

BAB III

PEMBAHASAN

0.1 Responden dan Uji Validitas

Dari N tabel dibawah ini adalah jumlah responden yang akan digunakan untuk data penelitian ini, dapat dilihat pada kolom dibawah ini jumlah N adalah 90 responden dan sudah valid untuk di jadikan responden dipenelitian ini

ReliabilityScale: ALL VARIABLES

Tabel 0.1. Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	90	100,0
Excluded	0	,0
Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

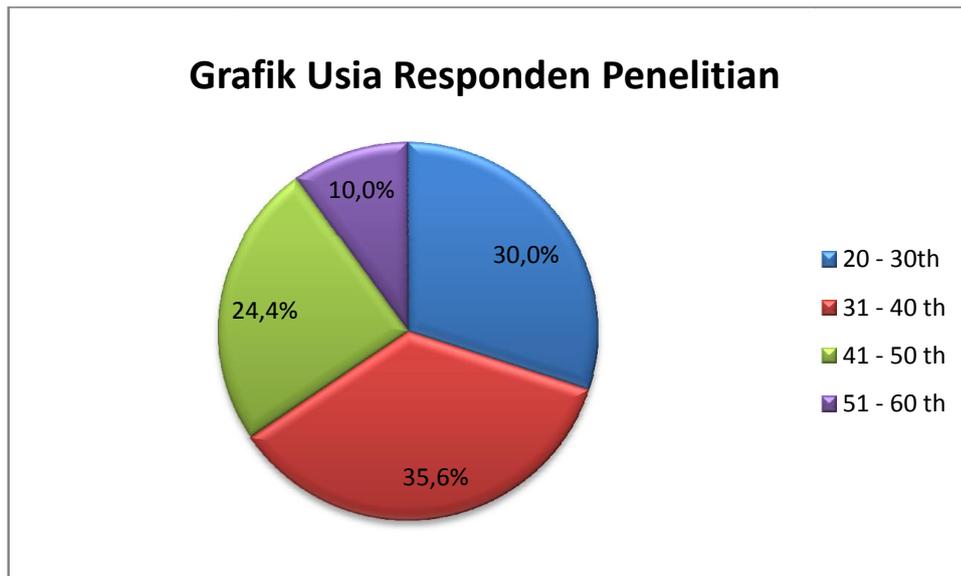
Ujireabilitas penulis menggunakan *Cronbach Alpah* dan Syarat *reliable Cronbach Alpha* lebih besar < 0,6 ,14 pertanyaan sudah valid dan reliabel sehingga bisa digunakan data penelitian dapat dilihat seperti tabel di bawah ini dengan hasil,835 dan artinya 14 pertanyaan kusioer sudah valid dan dapat dijadikan bahan untuk kusioer dalam penelitian ini.

Tabel 0.2. Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,835	14

Sumber : Hasil Pengolaha Data Penelitian November 2016

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara rinci berapa jumlah rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian.Dan dapat dilihat pada tabel sperti dibawah ini:

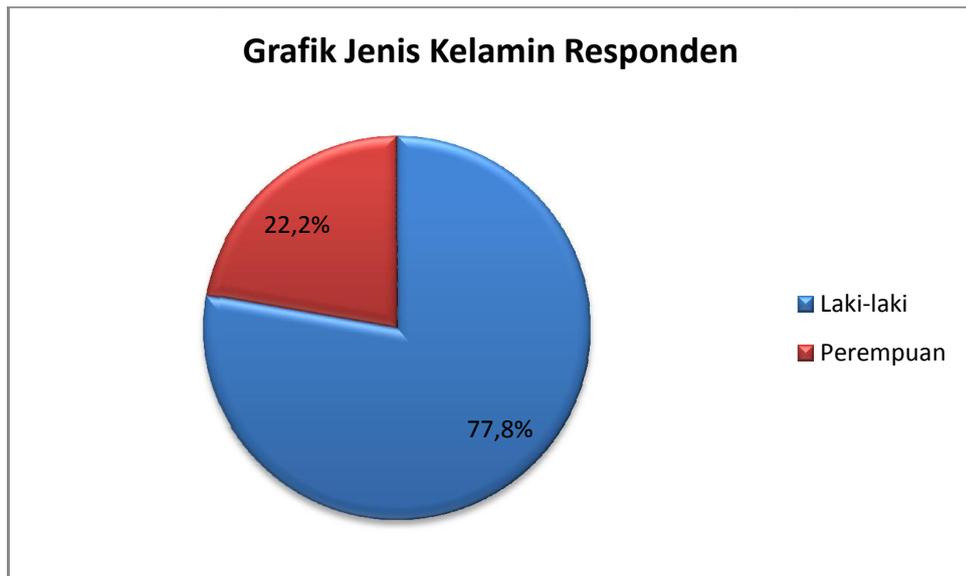


Gambar 0.1. Grafik Usia Responden

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil data diatas usia responden 20-30 tahun berjumlah 27 dengan persentase sebesar 30,0% lalu umur 31-40 tahun berjumlah 32 dengan persentase sebesar 35,6% dan responden dengan umur 41-50 tahun berjumlah 22 dengan persentase 24,4% sedangkan umur 51-60 responden berjumlah 9 dengan jumlah perentase sebesar 10,0% dan mayoritas responden pemohon IMB berumur 30-40 tahun yang berjumlah 32.

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui seberapa banyak pemohon IMB laki-laki atau perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

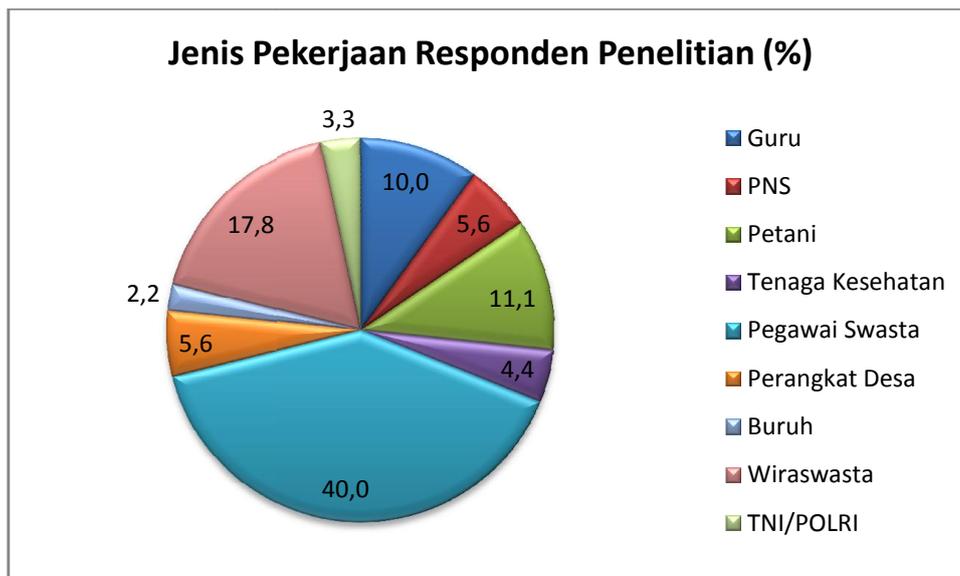


Gambar 0.2. Grafik Jenis kelamin Responden Penelitian

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian diperoleh data seperti diatas dengan jumlah 90 responden didapat hasil laki-laki sebanyak 70 dengan jumlah persentase sebesar 77,8% sedangkan perempuan sebanyak 20 dengan jumlah persentase sebesar 22,2%

Identitas ini merupakan salah satu dari karakteristik dari responden yang terakhir berdasarkan pekerjaan yang dimiliki responden pemohon IMB, hal ini juga membuat BPPT Kec.Penawangan dalam memproses pengurusan IMB lebih mudah dan tidak sulit dalam menghubungi responden jika diperlukan dan membuat data lebih jelas.



Gambar 0.3. Grafik Jenis Pekerjaan Responden

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Berdasarkan dari data diatas diketahui responden yang bekerja sebagai Guru berjumlah 9 dengan persentase sebesar 10,0% , responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 5 dengan jumlah persentase sebesar 5,6% lalu jumlah Petani 10 responden dengan persentase sebesar 11.1% untuk responden yang bekerja sebagai Tenaga Kesehatan diperoleh sebanyak 4 dengan besaran persentase 4,4% dan untuk jenis pekerjaan pegawai swasta mendapatkan perolehan hasil terbanyak yaitu 36 responden dengan jumlah persentase 40,0% lalu responden sebagai perangkat desa sebanyak 5 orang dengan jumlah persentase sebesar 5,6% dan pekerjaan buruh mendapatkan hasil yang paling sedikit yaitu sebanyak 2 responden dengan jumlah persentase sebesar 2,2% untuk wiraswasta memperoleh 16 responden dengan jumlah persentase sebanyak 17,8% dan pekerjaan TNI/POLRI menjadi pekerjaan responden terakhir diperoleh sebanyak 3 responden dengan jumlah persentase sebesar 3,3%

Uji validitas data menggunakan *correlation person* atau *personcorelation* sarat valid ada dua yang pertama R hitung positif R hitung lebih besar < R tabel.dan R tabel harus lebih besar dari 0,207 dapat dicek pada tabel seperti yang ada di bawah ini :

Tabel 0.3. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IMB Penting	48,6333	32,280	,541	,823
Penerbitan IMB dapat dipantau	49,7778	29,905	,546	,819
Prosedur Pelayanan IMB Berjalan Baik	49,9444	28,862	,675	,809
Aturan IMB sudah sesuai Pelayanan dan Penjelasan Baikdan Ramah	49,8889	30,549	,601	,817
Proses Pembuatan IMB Perlu Penyederhanaan	49,8000	30,948	,475	,824
Perlu Pelayanan Perijinan Terpadu	48,6222	33,406	,369	,831
Pelayanan Perijinan IMB Sudah Memuaskan	48,9000	31,754	,466	,825
Prosedur Pembayaran IMB Transparan	50,0333	27,718	,699	,806
Formulir IMB Mudah Didapatkan	49,7444	31,563	,418	,828
Penghitungan Jumlah Retribusi IMB Dijelaskan Secara Rinci	49,6556	33,532	,223	,839
Ada Pemberitahuan Bila Proses IMB Mengalami Keterlambatan	49,7000	30,887	,568	,819
Ruang Tunggu Pelayanan IMB Sudah Nyaman	50,1444	32,215	,247	,843
Bilaada Masalah dalam Pengajuan IMB Terdapat Solusi dari Petugas	49,7111	31,197	,426	,828
	49,6444	32,187	,405	,829

Sumber : Hasil Pengolahan Data *Penelitian* November 2016

Beberapa Faktor seperti SDM, Birokrasi, Pelayanan, Disposisi merupakan hal yang mempengaruhi hasil atau implementasi sehingga pemerintah daerah dalam menyempurnakan ataupun menyederhanakan pelayanan berfokus pada empat faktor tersebut sehingga suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan dalam ini implementasinya dapat sesuai yang diharapkan dan hal tersebut tertuang dalam Perda N0 9 tahun 2008 tentang Susunan dan Tugas Pokok Fungsi Organisasi Lembaga Teknis,

- a. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang SDM pemerintah mendiklat para pegawai BPPT untuk pegawai baru dan bagi pegawai senior untuk meningkatkan jenjang karirnya serta memberikan biaya untuk melanjutkan pendidikan secara gratis bagi karyawan yang kinerja diatas para pegawai lainnya sesuai yang diutarakan oleh Bpk Abdul Qohar Kabid Ipukul 09.00.14.11.2016:

“Menjelaskan demi meningkatkan kualitas SDM kami melakukan diklat untuk pegawai baru dan pegawai senior serta memberikan biaya melanjutkan

pendidikan gratis untuk meningkatkan kehandalan dan jenjang karirnya mas tapi hanya bagi pegawai berprestasi”

b. Birokrasi yang singkat dan mudah tidak berbelit-belit adalah salah satu wujud dari pelayanan publik yang prima dan layak didapatkan oleh masyarakat, wujud kepedulian pemerintah daerah Kabupaten Grobogan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini melakukan beberapa penyederhanaan yang dirasa mampu merubah atau mewujudkan birokrasi menjadi lebih baik diantaranya menghilangkan peran Bupati dalam proses pengecekan dokumen serta penandatanganan demi mempercepat birokrasi seperti yang dijelaskan langsung oleh Bpk Aton SH, Pukul 10.00.14.11.2016:

“Untuk saat ini mas peran Bupati dalam segala proses pembuatan, pengecekan dan penandatanganan sudah tidak lagi karena semua suda dilimpahkan semuanya ke Kepala BPPT”

c. Memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam hal ini petugas dalam melayani harus bersikap ramah, sopan, cekatan dalam melayani masyarakat menenpatka masyarakat dalam posisi dilayani bukan sebaliknya dan menerapkan prinsip 3S senyum, salam, sapesuai penjelasan langsung dari Bpk Abdul Qohar Kabid Ipukul 09.00.14.11.2016:

“Kami mewajibkan semua petugas dalam melayani masyrakat khususnya pemohon IMB untuk menerapkan prinsip senyum, salam, sapa”

d. Pemerintah daerah untuk memaksimalkan penerapan sistem disposisi secara online dalam memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat agar masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang lama lagi melalui dukungan web si-P@ten birokrasi seperti yang dijelaskan langsung oleh Bpk Aton SH, Pukul 10.00.14.11.2016:

“Untuk menunjang pelayanan kami memberikan pelayanan secara online melalui web si-P@ten dapat diakses masyarakat dimanajaja dan kapan saja dapat lebih mudah dan lebih cepat”

Beberapa landasan hukum yang mengatur tentang izin mendirikan bangunan dan persyaratan dan langkah-langkah yang harus dipenuhi pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu "BPPT" dan wujud kepedulian pemerintah Kabupaten Grobogan demi mewujudkan atau memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat pemerintah daerah merubah nomenklatur Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perizinan yang melayani 20 jenis perizinan, menjadi BPPT mengalami kenaikan jenis pelayanan perizinan menjadi 50 jenis .dalam Perda N0 9 tahun 2008 tentang Susuan dan Tugas Pokok Fungsi Organisasi Lembaga Teknis dan demi mengoptimalkan kinerja BPPT Perda N0 29 tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Perizinan non Perizinan :

Tabel 0.4. Dasar Hukum dan Aturan atau Syarat Pengajuan IMB

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Perda Kabupaten Grobogan Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu2. Perda Kabupaten Grobogan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Bangunan Gedung3. Perda Kabupaten Grobogan Nomor 14 Tahun 2013 tentang Izin Pemanfaatan Ruang4. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Perizinan-Non-perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Grobogan
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi <i>form</i> permohonan izin mendirikan bangunan bermeterai Rp. 6.000,-2. Surat Pengantar dari Kecamatan3. Foto copy KTP / identitas pemohon4. Foto copy surat bukti kepemilikan /penguasaan tanah dan atau bangunan yang sah secara hukum5. Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa6. Foto copy surat pemberitahuan pajak hutang bumi dan bangunan (SPPT-PBB) tahun terakhir7. Foto copy izin lokasi/izin/ prinsip

bagi usaha yang diwajibkan untuk izin lokasi sesuai dengan Peraturan Bupati

Sumber:BPPT Kecamatan Penawangan

Lanjutan Tabel 3.4

No	Komponen	Uraian
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">8. Dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), UKL-UPL dan atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)9. Foto copy izin penggunaan Pemanfaatan Tanah bagi yang terkena kewajiban10. Foto copy Perubahan Penggunaan Tanah yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan11. Gambar rencana/arsitektur bangunan12. Gambar sistem struktur dan utilitas bagi bangunan gedung dengan jumlah total luas lantai lebih dari 500(lima ratus) meter persegi13. Perhitungan struktur bangunan disertai hasil penyelidikan tanah bagi menara atau tower dengan ketinggian lebih dari 40 (empat puluh) meter dan bagi bangunan gedung 3 (tiga) lantai atau lebih5. Data penyedia jasa perencanaan, bagi yang menggunakan jasa

konsultasi perencanaan.

Sumber:BPPT Kecamatan Penawangan

0.2 Pengetahuan Umum Masyarakat

0.2.1 Pentingnya Izin Mendirikan Bangunan

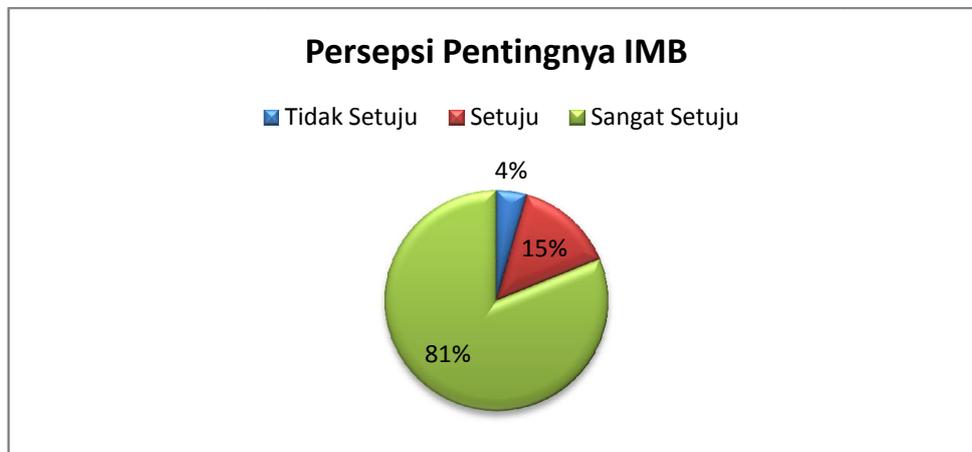
Pada dasarnya semua masyarakat harus mempunyai IMB, Karena mendirikan bangunan adalah sebuah kegiatan yang berbahaya, hal ini karena bangunan merupakan tempat sentral bagi manusia beraktifitas sehari-hari, baik ketika dirumah maupun di kantor. Kriteria bahaya tersebut muncul ketika bangunan tersebut memiliki syarat tertentu agar tidak rubuh dan mencelakai orang di dalam atau di sekitarnya. Bangunan yang didirikan tanpa adanya perhitungan mengenai kekuatan struktur dan bahan maka akan mudah roboh dan menimbulkan bahaya bagi orang banyak.

“Seperti penjelasan melalui proses wawancara dengan Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14. 11. 2016, Narasumber mengatakan, secara singkat mengapa IMB diperlukan mengacu pada PERMENDAGRI N0 23 tahun 2010. Demi menjamin keselamatan warga masyarakat maka dari itu jika dalam proses pembangunan tidak ada yang mengatur efeknya bisa membahayakan”

Dalam rangka melindungi keselamatan masyarakat banyak dari bahaya roboh/rusaknya bangunan maka kegiatan pembangunan harus diawasi boleh membangun akan tetapi dengan syarat tertentu, apabila tidak dipenuhi maka kegiatan mendirikan bangunan itu termasuk katagori membahayakan keselamatan masyarakat sehingga izin mendirikan bangunan tidak di berikan.Sesuai dengan dengan Peraturan MENDAGRI Nomor 32 tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan yaitu:

- a. Bupati/Walikota memanfaatkan pemberian IMB untuk:
 - a) Pengawasan, pengendalian, dan penertiban bangunan.
 - b) Mewujudkan tertip penyelenggaraan bangunan yang menjamin keandalan bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan.
 - c) Mewujudkan bangunan yang fungsional sesuai dengan tata bangunan dan serasi dengan lingkungannya.
- b. Pemilik IMB mendapat manfaat untuk:
 - a) Pengajuan sertifikat fungsi bangunan.
 - b) Memperoleh pelayanan utilitas umum seperti pemasangan/penambahan jaringan listrik air minum, telepon dan lain-lain sebagainya.

Dan setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan maka diperoleh data berdasarkan hasil Kuisisioner yang pertama mengenai pentingnya IMB diperoleh data sebagai berikut ini :



Gambar 0.4. Diagram Persepsi Pentingnya IMB

Sumber : Hasil PengolahanData Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang pertama dari pentingnya Izin Mendirikan Bangunan dari 90 responden diperoleh 13 responden menjawab setuju dengan presentase 14,4% lalu 73 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 81,1% atas pentingnya Izin Mendirikan Bangunan dan 4 responden dengan presentase 4,4% sisa dari total secara keseluruhan responden menjawab tidak setuju. Dengan hasil data diatas terlihat sebagian besar masyarakat Kec.Penawangan menyadari pentingnya IMB bagi mereka yang masyarakat dan berikut ini jumlah pemohon IMB di setiap tahunnya.

**Tabel 0.5. Potongan Data Jumlah Pemohon IMB di BPPT Kecamatan Penawangan
2014**

No	No.Izin	Tgl/Izin	Nama Pemohon	Alamat Bangunan
1	647/24/BPPT/I/ 2014	06/01/20 14	Ir. Eko Sumarsono	Kel Watupawon Kecamatan Penawangan
30 8	647/943/BPPT/VI/2 014	04/06/20 14	Sri Miharti	Dsn. Mliwang Rt.02/03 Ds Kramat Kecamatan Penawangan
Jumlah Pemohon		Sebanyak 308 IMB		

Sumber: BPPT Kecamatan Penawangan

**Tabel 0.6. Potongan Data Jumlah Pemohon IMB di BPPT Kecamatan Penawangan
2015**

No	No.Izin	Tgl/Izin	Nama Pemohon	Alamat Bangunan
1	647/006/BP PT/I/2015	05/01/2 015	Muhamm ad Eko Agus Prasetyo	Gg Kauman No.30 Rt.30/02 Kel.Toko Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan
388	648.1/2380/ BPPT/XII/ 2015	31/12/2 015	Masrun	Dsn. Ngrandah Rt.05/01 Kec. Penawangan
Jumlah		Sebanyak 388 IMB		

Pemohon

Sumber: BPPT Kecamatan Penawangan

Hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Karis.PNS “02.12.2016.8.43 dan Ibu.Siti Koimah Karyawan Swasta“02.12.2016.11.19 yang sudah mengurus atau mempunyai IMB responden menyatakan sebagai berikut:

“Mengatakan setuju saya IMB itu yaa dibuat bila kita semua ini mau mendirikan bangunan dan juga IMB ini tu..jadi syarat kerja mas”

Kemudian diperkuat lagi dengan pernyataan oleh Ibu Siti Koimah yaitu sebagai berikut:

“Berpendapat IMB ada kalo mau bangun rumah mas..dan saya takut sama peraturan mas..kan kalo tidak punya IMB bangunan kita bisa di rubuhkan dan saya sadar bahwa IMB itu memang penting jika kita akan mendirikan bangunan”

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas persepsi masyarakat tentang pentingnya IMB dalam kenyataannya dilapangan setelah peneliti melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat atau responden dapat disimpulkan bahwa kebanyakan masyarakat sudah menyadari pentingnya IMB dilihat dari jumlah pemohon dari tahun 2014-2015 mengalami kenaikan namun juga kebanyakan masyarakat memahami IMB bukan dalam arti yang seharusnya akan tetapi kebanyakan masyarakat mengetahui dan membuat IMB apabila dalam pekerjaan responden atau masyarakat menjadikan IMB sebagai syarat wajib pekerjaan disebagian instansi yang masyarakat atau responden tempati sebagai tempat pekerjaannya.

0.2.2 Pemantauan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Seharusnya untuk menghindari pungli pemantauan penerbitan IMB harus dapat di cek atau dipantau oleh pemohon agar para petugas tidak bisa lagi menarik biaya tambahan untuk mengeluarkan atau menerbitkan IMB Berdasarkan hasil Kuisisioner yang kedua mengenai Pemantauan Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kec.Penawangan sudah dapat di pantau oleh semua pemohon IMB dan di peroleh data sebagai berikut :



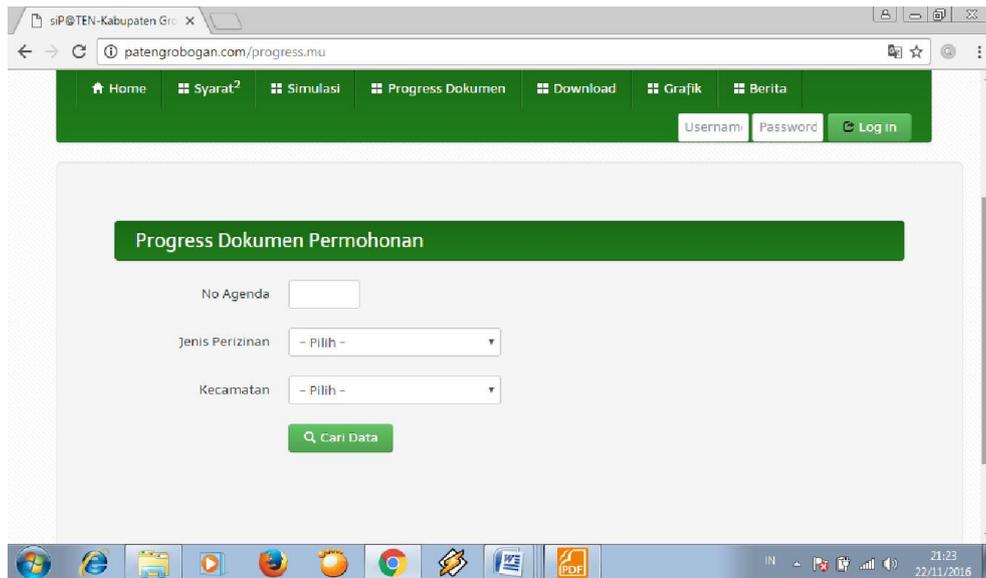
Gambar 0.5. Grafik Pemantauan Penerbitan IMB

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang kedua dari Pemantauan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dari 90 responden diperoleh 60 responden menjawab setuju dengan presentase 66,7% lalu 6 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 6,7 % atas Pemantauan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan 16 responden dengan presentase 17,8% menjawab tidak setuju dan sisa 8 responden dari total secara keseluruhan responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebanyak 8,9% dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk. Darmaji PNS 03.12.2016.11.00. Yang sudah mengurus atau mempunyai IMB responden menyatakan sebagai berikut:

“Mengatakan saya memantau penerbitan IMB melalui web mas ..webnya itu si-P@ten biasanya berbentuk seperti daftar berjalan jika sudah terbit dan juga bisa di konfirmasi langsung dengan menelpon ke kantornya langsung dan waktu pemrosesannya juga cukup cepat dan tidak lama”

Dengan hasil seperti diatas dapat diketahui proses penerbitan IMB dapat dipantau atau dicek oleh masyarakat Kecamatan Penawangan dapat melalui web maupun menelpon langsung ke BPPT dan berikut adalah tampilan web untuk mengecek *progress* dokumen yaitu seperti gambar dibawah ini:



Gambar 0.6. Pengecekan Progress IMB

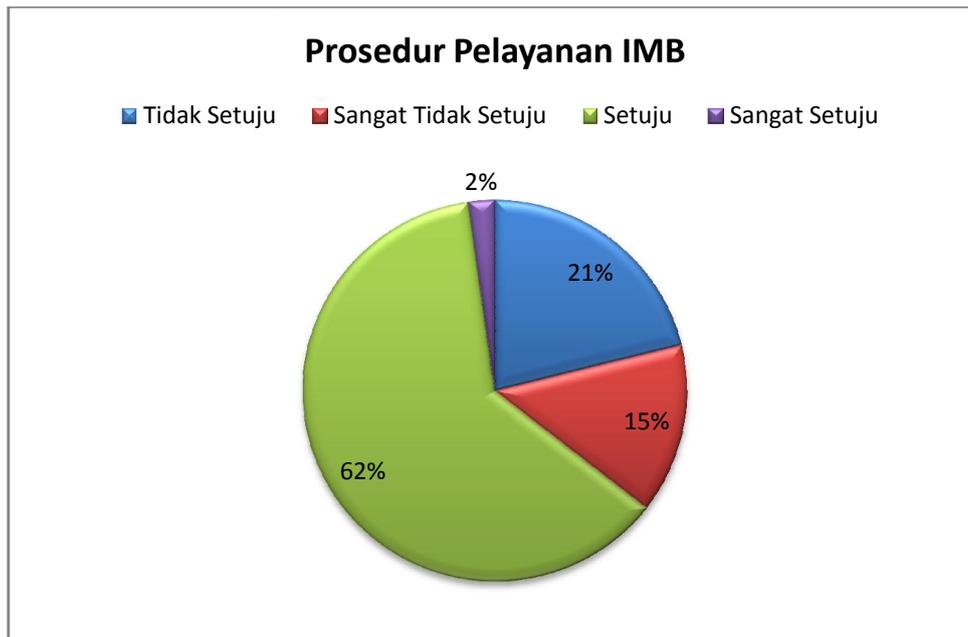
Sumber: web siP@TEN

0.2.3 Prosedur Pelayanan IMB

Dalam prosedur pelayanan IMB di BPPT yang harus dilaksanakan demi dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan baik bagi masyarakat Kecamatan Penawangan untuk standar oprasional prosedur pelayanan IMB di BPPT harus diselesaikan selambat-lambatnya 10 hari kerja IMB harus sudah diselesaikan dan di terbitkan sesuai dengan penuturan oleh BapakAton,SH Kabid II , pukul 10.00.14.11.2016 :

“Mengatakan atau menjelaskan waktu pemrosesan IMB sekitar 10 hari kerja, dimulai dari pemohon menyerahkan persyaratan sampai penerbitan Surat Izin IMB”

Menurut PERDA KAB. GROB NOMOR 14 TAHUN 2013Pasal 29 Bupati menetapkan waktu pemrosesan sampai penerbitkan IMB paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkaspermohonan diterima secara lengkap dan benar sampai di terbitkan IMB. Berdasarkan hasil Kuisisioner yang kedua mengenai prosedur pelayanan IMB di peroleh data sebagai berikut ini:



Gambar 0.7. Prosedur Pelayanan IMB

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ketiga dari Prosedur pelayanan IMB baik dengan 90 responden diperoleh 56 responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 62,2% lalu 2 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 2,2% atas Prosedur pelayanan IMB baik dan ramah 19 responden dengan presentase 21,1% menjawab tidak setuju dan sisa 13 responden dari total secara keseluruhan responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebanyak 14,4% Hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji.PNS 03.12.2016.8.00 dan Bpk Hendro PNS 04.12.2016.9.00 mewakili responden yang menjawab sangat tidak setuju ,responden menyatakan sebagai berikut:

“Mengatakan saya sudah cukup puas terhadap prosedur pelayanan yang ada di BPPT prosedur pelayanannya sudah berjalan dengan baik kok mas menurut saya mendapatkan IMB sekitar 10 harian lah mas kira-kira”

Dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju mengatakan sebagai berikut ini:

“IMB saya itu selesai dan saya terima dalam waktu 12 hari mas jadi tidak sesuai yang dijanjikan 10 hari kerja dong..”

Dengan melihat dari data dan beberapa wawancara dengan responden artinya kualitas pelayanan IMB di BPPT Kecamatan Penawangan sudah berjalan baik dan sesuai SOP ,

masyarakat pemohon IMB sudah mendapatkan Izin IMB lebih awal dari yang telah ditetapkan oleh PERDA KABUPATEN GROB NOMOR 14 TAHUN 2013 .

0.3 Aturan Atau Syarat IMB Sudah Sesuai

Dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan sudah ada beberapa peraturan yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi oleh pemohon IMB diantaranya sebagai berikut Pemohon mengisi formulir permohonan IMB, yang berisi tentang nama pemohon, alamat pemohon, lokasi bangunan, status kepemilikan lahan, tempat kepemilikan bangunan, rencana peruntukan bangunan, luas lantai bangunan, dan tinggi bangunan. Persyaratan Administrasi Permohonan IMB Adapun yang menjadi persyaratan dalam pengurusan IMB yaitu:

1. Dokumen administratif

- a) Mengisi form permohonan izin mendirikan bangunan bermeterai Rp. 6.000,-
- b) Surat Pengantar dari Kecamatan
- c) Foto copy KTP / identitas pemohon
- d) Foto copy surat bukti kepemilikan / penguasaan tanah dan atau bangunan yang sah secara hukum
- e) Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa
- f) Foto copy surat pemberitahuan pajak hutang bumi dan bangunan (SPPT-PBB) tahun terakhir.
- g) Foto copy izin lokasi/izin/ prinsip bagi usaha yang diwajibkan untuk izin lokasi sesuai dengan Peraturan Bupati
- h) Dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), UKL-UPL dan atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)
- i) Foto copy izin penggunaan Pemanfaatan Tanah bagi yang terkena kewajiban
- j) Foto Copy Perubahan Penggunaan Tanah yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan

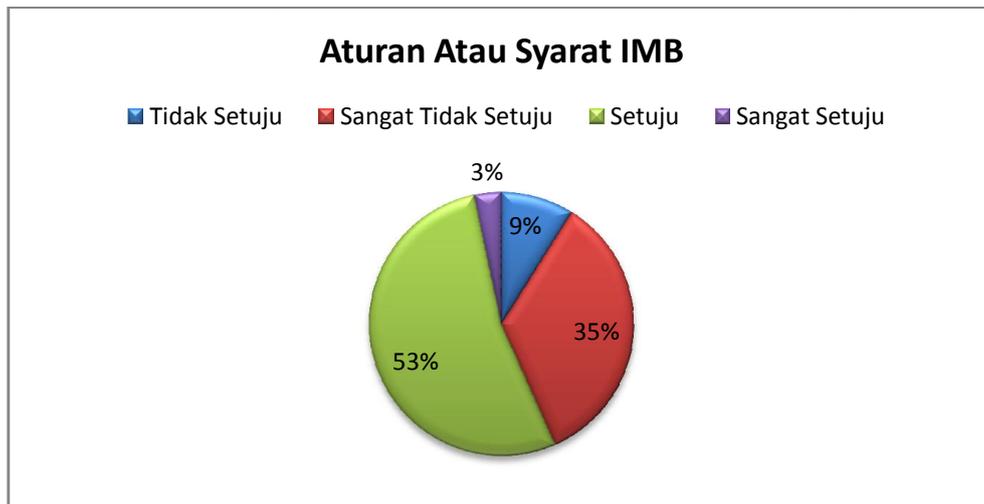
2. Dokumen Rencana Teknis

Persyaratan dokumen *rencana teknis* sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) Gambar rencana/arsitektur bangunan
- b) Gambar sistem struktur dan utilitas bagi bangunan gedung dengan jumlah total luas lantai lebih dari 500 (lima ratus) meter persegi

c) Perhitungan struktur bangunan disertai hasil penyelidikan tanah bagi menara atau tower dengan ketinggian lebih dari 40 (empat puluh) meter dan bagi bangunan gedung 3 (tiga) lantai atau lebih; data penyedia jasa perencanaan, bagi yang menggunakan jasa konsultan perencana

Berdasarkan hasil kuisioner nomor empat mengenai peraturan IMB di BPPT Kecamatan Penawangan diperoleh hasil sebagai berikut ini :



Gambar 0.8. Aturan atau Syarat IMB

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke empat dari peraturan IMB sudah sesuai dengan 90 responden diperoleh 48 responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 53,3% lalu 3 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 3,3 % atas peraturan IMB sudah sesuai 48 responden dengan presentase 53,3% menjawab setuju, dan 8 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 8,9 % lalu dari total secara keseluruhan 31 responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebanyak 34,4% Hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji PNS 03.12.2016.8.00 dan Ibu Siti Koimah Karyawan Swasta 02.12.2016.11.19 mewakili responden yang sangat tidak setuju dan responden menyatakan sebagai berikut:

“Mengatakan setelah saya melihat peraturan yang tertulis pada saat saya membuat IMB peraturannya sama mas dan tidak berbeda dengan yang di PPNomor36 Tahun 2005 dan Perda Kabupaten Grobogan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Bangunan Gedung Perda Kabupaten Grobogan Nomor 14

Tahun 2013 tentang Izin Pemanfaatan Ruang masemua harus saya lengkapi sesuai dengan peraturan itu mas..”

Dan responden ibu Siti Koimah mengatakan sebagai berikut:

“Kalo menurut saya ya kalo peraturan diberitahukan saat kita mengurus ya kurang baik ya mas harusnyakan di cetak jadikan bener didepan pintu biar kita sebagai pemohon tidak ngerasa ada yang mau di tutupi gitu sih mas”

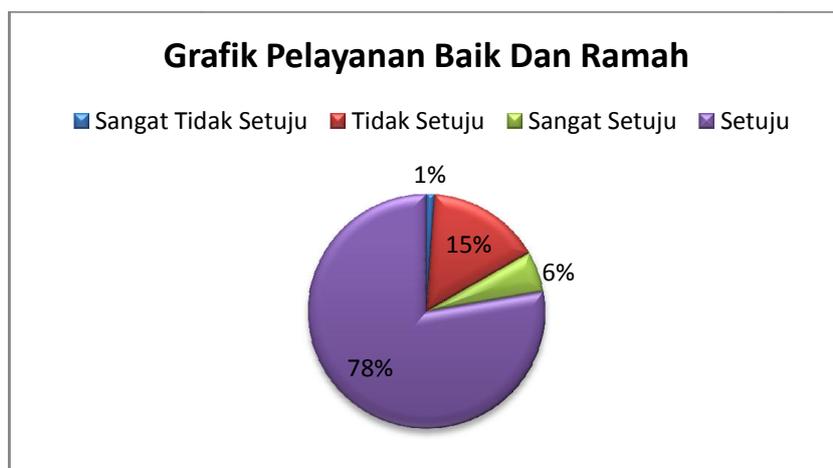
Jika dilihat dari hasil data kusioner dan wawancara dengan responden di atas BPPT Kecamatan Penawangan sudah menjalankan dan menerapkan peraturan yang ada dengan baik dan semestinya tidak mereubah dan mengurangnya walaupun masih ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

0.4 Pelayanan dan Penjelasan Baik dan Ramah

Dalam standart pelayanan yang baik diantara harus memenuhi standart diantaranya senyum, salam, sapa dalam melayani semua masyarakat pemohon IMB di BPPT Kecamatan Penawangan hal ini sama seperti yang dijelaskan oleh Kabid I Bpk. Abdul Qohar Mutaqin, SH, pukul 09.00 .14. 11. 2016 seperti berikut ini:

“Menjelaskan di BPPT ini mas pegawai atau semua petugasnya dalam melayani semua masyarakat pemohon IMB di BPPT untuk menerapkan 3s senyum, salam, sapa”

Dan berdasarkan hasil kuisisioner nomor lima mengenai pelayanan dan penjelasan baik dan ramah diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 0.9. Diagram Pelayanan Baik dan Ramah

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

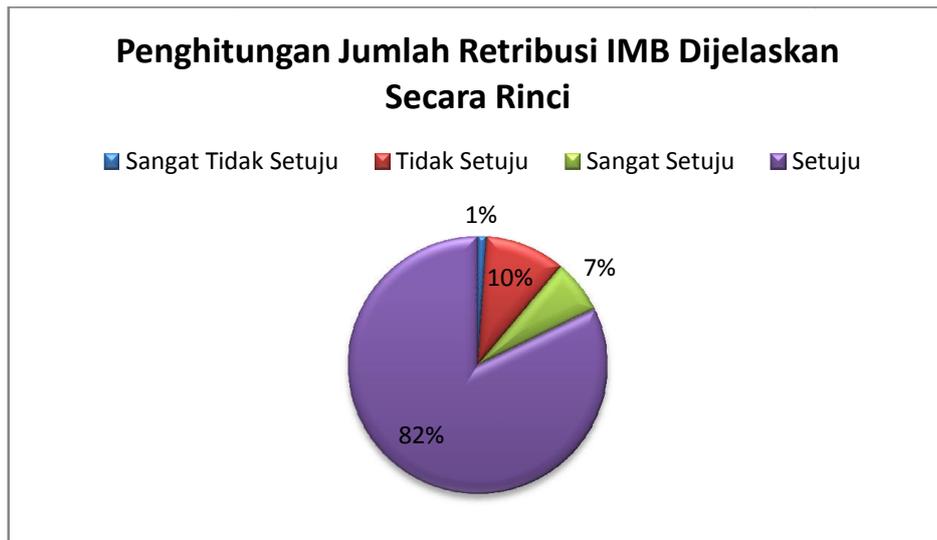
Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke lima dari pelayan dan penjelasan baik dan ramah dengan 90 responden diperoleh 70 responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 77,8% lalu 5 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 5,6 %, dan diperoleh 1responden dengan presentase 1,1 % menjawab sangat tidak setuju, dan lalu dari total secara keseluruhan didapatkan sebanyak 14 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah presentase sebanyak 15,6% Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Ibu.Siti Koimah.Karyawan 02.12.2016.11.19yang sudah mengurus atau mempunyai IMB responden menyatakan sebagai berikut:

“Mengatakan para petugas di kantor BBPT ini sudah melayani saya dengan ramah kok..mas dan tidak gampang marah pokoknya kalo menurut saya sudah memuaskan para petugasnya sudah menerapkan 3s senyum, salam, sapa mas dalam melayani saya”

Jadi jika dilihat dari hasil data Kusioner dan wawancara langsung ke responden seperti diatas para petugas BPPT Kec.Penawangan sudah melayani masyarakat pemohon IMB dengan baik dan ramah dalam melayani para masyarakat Kecamatan Penawangan juga sudah menerapkan peraturan 3S yaitu senyum, salam, sapa.

0.5 Penghitungan Retribusi diJelaskan Secara Rinci

Pelayanan pemerintah semestinya menjamin kepastian biayaya dan menjelaskan secara rinci penarikan biaya atau retribusi khususnya IMB di BPPT Kecamatan Penawangan agar masyarakat paham terkait biaya yang harus dikeluarkan dan di peroleh data berdasarkan hasil kusioner nomor enam mengenai penghitungan retribusi dijelaskan secara rinci IMB diperoleh hasil sebagai berikut:



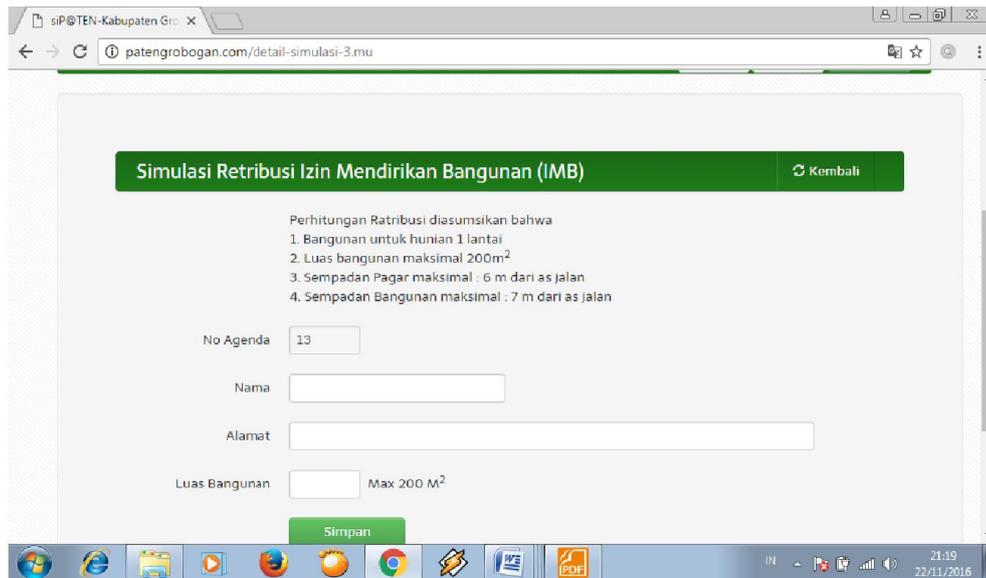
Gambar 0.10. Penghitungan Jumlah Retribusi IMB dijelaskan Secara Rinci

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke enam dari penghitungan jumlah retribusi dijelaskan secara rinci dengan 90 responden diperoleh 74 responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 82,2% lalu 6 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase sebesar 6,7 % , dan diperoleh 1 responden dengan presentase 1,1 % menjawab sangat tidak setuju, dan lalu dari total secara keseluruhan didapatkan sebanyak 9 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah presentase sebanyak 10,0% Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji.03.12.016.8.00 PNS yang sudah mengurus atau mempunyai IMB responden menyatakan sebagai berikut:

“Menjelaskan mengenai retribusinya mas saya sudah dijelaskan secara rinci dan sampai saya paham dan juga saya dapat mencoba aplikasi untuk menggambarkan berapa kira-kira estimasi biaya yang harus saya keluarkan untuk membuat IMB”

Dan berikut ini tampilan aplikasi penghitungan estimasi biaya pembuatan IMB sebagai berikut ini:



Gambar 0.11. Simulasi Penghitungan Biaya Retribusi

Sumber: web siP@TEN

0.6 Bila Ada Masalah Dalam Pengajuan IMB Terdapat Solusi dari Petugas

Jika dalam kepengurusan IMB terdapat permasalahan atau kendala petugas sudah seharusnya memberikan jalan keluar ataupun solusi dalam pelayanan yang ada di BPPT menyediakan petugas yang khusus untuk melayani masyarakat yang membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam dan juga bila mana ada ditemukan kendala, berdasarkan hasil kuisioner ke tujuh mengenai bila ada masalah dalam pengajuan imb terdapat solusi dari petugas diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 0.12. Diagram Persepsi Bila Ada Masalah Pengajuan IMB Petugas Memberi Solusi

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke tujuh dari bila ada masalah dalam pengajuan imb terdapat solusi dari petugas dengan 90 responden diperoleh 74 responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 82,2% lalu 6 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 6,7 % , dan diperoleh 1 responden dengan presentase 1,1 % menjawab sangat tidak setuju, dan lalu dari total secara keseluruhan didapatkan sebanyak 9 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah presentase sebanyak 10,0% Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada oleh Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14. 11. 2016 dan diperkuat lagi oleh Bpk.Sukarji.03.12.2016.8.00 PNS yang sudah mengurus atau mempunyai IMB dan di sebagai berikut:

“BPPT memberikan pelayanan konsultasi jika masyarakat mendapatkan kendala dalam kepengurusan IMB di BPPT Kecamatan Penawangan”

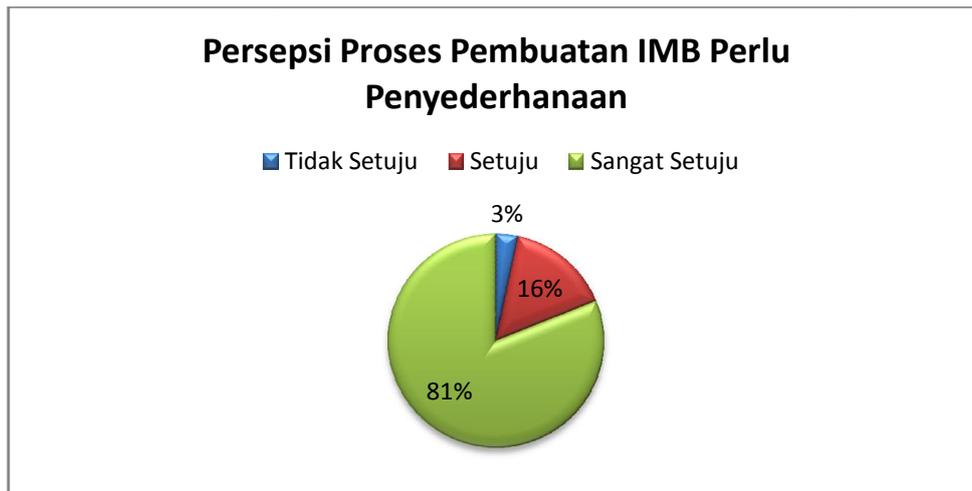
Dan diperkuat lagi oleh Bpk Sukarji PNS yaitu sebagai berikut ini:

“Menuturkan saya kemarin mendapatkan masalah terkait persyaratan yang harus saya ajukan untuk membuat IMB terdapat kekurangan beberapa persyaratan di BPPT terdapat petugas yang melayani seperti masyarakat yang ingin konsultasi dan petugas BPPT menyarankan ke saya bahwa kekurangan dokumen saya bisa disusulkan sehari setelahnya”

Setelah melihat hasil dari beberapa sumber diatas baik dari data kusioner maupun wawancara petugas BPPT Kecamatan Penawangan dapat memberikan solusi jika mana terjadi permasalahan disaat masyarakat mengurus Izin Mendirikan Bangunan di BPPT.

0.7 Persepsi Masyarakat Dalam Proses Pembuatan IMB Perlu Penyederhanaan Lagi

Pelayanan yang baik yang semestinya didapat oleh masyarakat harus cepat, mudah, dan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit pelayanan yang seperti itulah yang di idam-idamkan oleh sebagian besar masyarakat Berdasarkan hasil kuisisioner delapan mengenai proses pembuatan IMB perlu penyederhanaan diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 0.13. Diagram Persepsi Proses Pembuatan IMB Perlu Penyederhanaan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke delapan dari hasil kuisioner proses pembuatan IMB perlu penyederhanaan lagi dengan 90 responden diperoleh 14 responden menjawab setuju dengan presentase sebesar 15,6% lalu 73responden menyatakan sangat setuju dengan presentase 81,1 % , dan diperoleh 3 responden dengan presentase 3,3 % menjawab tidak setuju, Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada dan Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14.11 .20 16 dan diperkuat lagi oleh responden Bpk.Sukarji.03.12.2016.8.00 PNS menyatakan sebagai berikut:

“Menerangkan itu benar mas kendala kami saat ini memang masih belum memberikan pelayanan pembayaran secara online untuk sementara hanya sebatas pengunduhan blanko,persyaratan ,penghitungan estimasi biaya ,informasi penerbitan dan saat ini dan untuk mengoptimalkan kinerja BPPT dalam pelayanan pemohon perizinan maupun non Bupati menyerahkan semua kepada BPPT dikeluarkan PERBUB Grobogan No29 Tahun2014”

Kemudian diperkuat lagi oleh responden Bpk.Sukarji.PNS yang menyatakan pendapatnya seperti berikut ini :

“Menyatakan memang benar mas di BPPT ini memang sudah dilakukan penyederhanaan tapi memang masih belum maksimal menurut saya sistem onlinenya baru sebatas pengunduhan blanko pemohon perizinan,rincian biaya dan penerbitan saja belum menambahkan sistem pembayaran online

kan bisa lebih enak mas kalo semua bisa online gak harus datang kesini mas..”

Berdasarkan penjelasan diatas bahawa penyederhanaan pelayanan Pemohon IMB di BPPT Kecamatan Penawangan mulai dari pelimpahan kepengurusan IMB oleh Bupati ke BPPT kecamatan Penawangan sudah berjalan dengan baik namun masih ada catatan sedikit mengenai sistem pelayanan online sementara hanya sebatas sudah tidak ada kewenangan bupati dalam segala sesuatu tentang pemrosesan IMB, pengunduhan blanko pemohon, persyaratan, informasi penerbitan memang saat ini belum dapat menerapkan sistem pembayaran secara online untuk saat ini.

0.8 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Tujuan utama dari pelayanan terpadu adalah meringkas suatu birokrasi agar lebih mudah dan efisien agar masyarakat dapat termudahkan dalam mengurus suatu perizinan dalam satu tempat pelayanan, berdasarkan hasil kuisioner sembilan mengenai pelayanan perizinan terpadu diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 0.14. Diagram Persepsi Perlu Pelayanan Perijinan Terpadu

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke sembilan yaitu mengenai perlunya pelayanan perizinan terpadu. Dari 90 responden didapatkan 36 responden yang menyatakan setuju dengan jumlah presentase sebesar 40,0% lalu 54 responden dengan presentase 60,0% responden menjawab sangat setuju. Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji.03.12.2016.8.00 PNS yang sudah mengurus atau mempunyai IMB dan Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00.14.11.20 16responden menyatakan sebagai berikut:

“Mengatakan perlu sekali mas pelayanan perizinan terpadu itu dulu saya mengurus perizinan masih sulit lumayan sekarang sudah dapat dilayani beberapa jenis perizinan di BPPT ini jadi saya merasa mudah mengurusnya mas”

Penjelasan mengenai perlunya perizinan terpadu di jelaskan oleh Kabid I BPPT Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, Kecamatan Penawangan seperti Berikut ini :

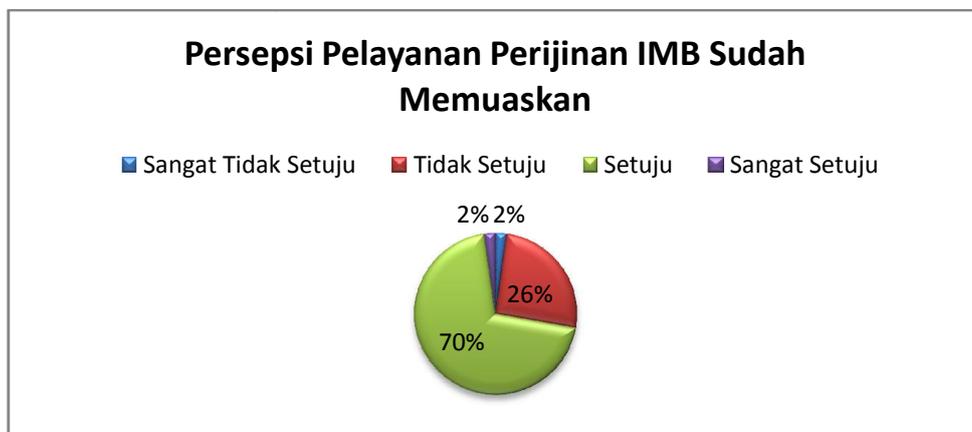
“Menjelaskan jenis perizinan itu banyak mas dan masyarakat sebagai pemohonnya itu juga tidak sedikit dan untuk itulah Kantor Pelayanan Terpadu dan Perizinan di rubah nomenklturnya menjadi Badan dan sekarang menjadi BPPT menurut Peraturan Bupati Nomor 3 tahun 2009 mengenai Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan

Penandatanganan Pelayanan/Perijinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Grobogan. Kemudian pada tahun 2014 dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Grobogan Nomor 29 tahun 2014 maka BPPT melayani 50 jenis perizinan”

Dari hasil penjelasan diatas dikarenakan pentingnya pelayanan perizinan terpadu pemerintah Kabupaten Grobogan meningkatkan status KPPT dan Perizinan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sehingga masyarakat dapat lebih cepat dan mudah dalam mengurus perizinan dapat terlayani dalam satu tempat.

0.9 Pelayanan Perizinan IMB Sudah Memuaskan

Wujud dari keberhasilan atau wujud pelayanan yang baik adalah masyarakat yang terlayani merasa puas, banyak faktor ataupun indikator untuk mengukurnya diantaranya ketepatan, kecepatan, kemudahan dalam pelayanan. Untuk melihat apakah masyarakat Kecamatan Penawangan puas dalam pelayanan di BPPT Berdasarkan hasil kuisioner ke sebelasmengenai pelayanan pelayanan perizinan sudah memuaskan diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 0.15. Diagram Persepsi Pelayanan IMB Sudah Memuaskan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke sepuluh yaitu mengenai pelayanan perizinan IMB sudah memuaskan. Dari 90 responden didapatkan 62 responden yang menyatakan setuju dengan jumlah presentase sebesar 70,0% lalu 2 responden dengan presentase 2,2% responden menjawab sangat setuju lalu 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 2,2% dan sisanya 23 responden memilih tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 25,6% .

Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji 03.12.2016.8.00 dan Ibu Siti Koimah Karyawan Swasta 02.12.2016.11.19 yang sudah mengurus atau mempunyai IMB yaitu sebagai berikut:

“Menuturkan kalo saya sih mas sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas di BPPT Kecamatan Penawangan dalam melayani saya bagi saya sudah lumayan memuaskan sudah cepat dan baik”

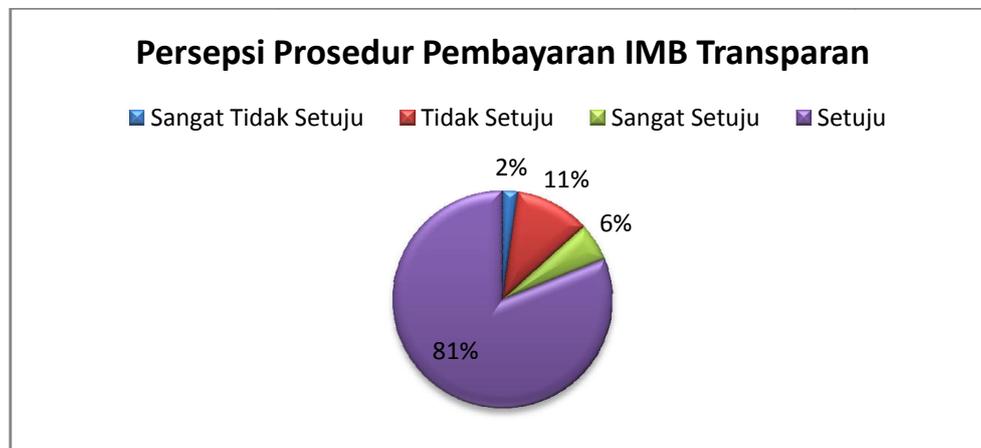
Kemudian penjelasan mengenai ketidakpuasan dalam pelayanan yang diterima di jelaskan oleh Ibu Siti Khotimah sebagai berikut:

“Menurut saya petugas BPPT dalam melayani kurang cepat ya mas bagi saya masih terlalu lama contohnya saat saya mau mengumpulkan berkas harus menunggu sedikit lama karena petugas BPPT masih melayani pemohon yang lain mungkin kalo sistemnya full online bisa lebih baik lagi”

Jika melihat dari hasil data diatas pelayanan pemohon IMB di Kecamatan Penawangan sudah memuaskan namun memang masih terdapat responden yang belum merasa puas hal ini disebabkan karena responden mengharapkan sistem online kepengurusan IMB secara menyeluruh dan tanpa harus datang lagi ke BPPT Kecamatan Penawangan.

0.10 Transparansi Pembayaran Retribusi

Salah satu wujud pelayanan yang baik adalah salah satunya adalah keterbukaan terkait masalah retribusi masyarakat harus mengetahui dengan jelas dan terperinci dan tidak merasa ada hal yang terkesan di tutupi berdasarkan hasil kuisioner ke sebelas mengenai transparansi diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 0.16. Grafik Persepsi Prosedur Pembayaran IMB Transparan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke sebelas yaitu mengenai pelayanan perizinan IMB sudah memuaskan. Dari 90 responden didapatkan 73 responden yang menyatakan setuju dengan jumlah presentase sebesar 81,1% lalu 5 responden dengan presentase sebesar 5,6% responden menjawab sangat setuju kemudian 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 2,2% dan sisanya 10 responden memilih tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 11,1% .Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji PNS 03.12.2016.8.00 sebagai responden yang setujudan Ibu Siti Koimah Karyawan Swasta 02.12.2016.11.19 mewakili responden yang menyatakan tidak setuju serta di perkuat lagi dengan penjelasan dari Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14.11 .20 16menjelaskan terkait transparansi pembayaran IMB seperti dibawah ini:

“Bpk Sukarji Mengatakan gini mas kalo transparansi retribusi sudah transparan mas contohnya BPPT disamping petugas menjelaskan penarikan retribusi terdapat aplikasi akumulasi penghitngan biaya retribusi IMB berapa habisnya sehingga kita mendapatkan gambaran besar kecilnya biaya yang kita keluarkan

Dan Ibu Khohimah mewakili responden yang tidak setuju mengatakan seperti dibawah ini :

“Ibu KhohimahMengatakan bagi saya kurang transparan ya mas ..mungkin akan lebih transparan lagi apabila penarikan retribusi ini diserahkan oleh pihak bank dan pihak BPPT tidak lagi menerima pembayaran atau retribusi, kemungkinan kalo masih seperti ini menurut saya mas masih ada permainan ya..”

Dan untuk penjelasan terkait ketransparansian sistem retribusi di BPPT di jelaskan oleh Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH yaitu sebagai berikut:

“Menjelaskan demi memberikan rasa keterbukaan terkait retribusi dan menjaga atau meminimalisir terjadinya pungutan liar BPPT mempunyai aplikasi untuk menghitung estimasi biaya yang dapat digunakan pemohon Izin IMB disamping para petugas juga menjelaskan sejelas-jelasnya kepada masyarakat pemohon Izin IMB dan kedepannya kami akan memikirkan terkait kerja sama oleh pihak salah satu perbankan untuk mengurus retribusi IMB”

Beikut ini tampilan gambar sistem penghitungan retribusi secara online pada web si-P@ten Simulasi Penghitungan Biaya Retribusi :

The screenshot shows a web browser window with the URL patengrobogan.com/detail-simulasi-3.mu. The page title is "Simulasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)". Below the title, there is a "Kembali" button. The main content area contains the following text:

Perhitungan Retribusi diasumsikan bahwa

1. Bangunan untuk hunian 1 lantai
2. Luas bangunan maksimal 200m²
3. Sempadan Pagar maksimal : 6 m dari as jalan
4. Sempadan Bangunan maksimal : 7 m dari as jalan

Below the text, there are input fields for:

- No Agenda: 13
- Nama: [Empty text box]
- Alamat: [Empty text box]
- Luas Bangunan: [Empty text box] Max 200 M²

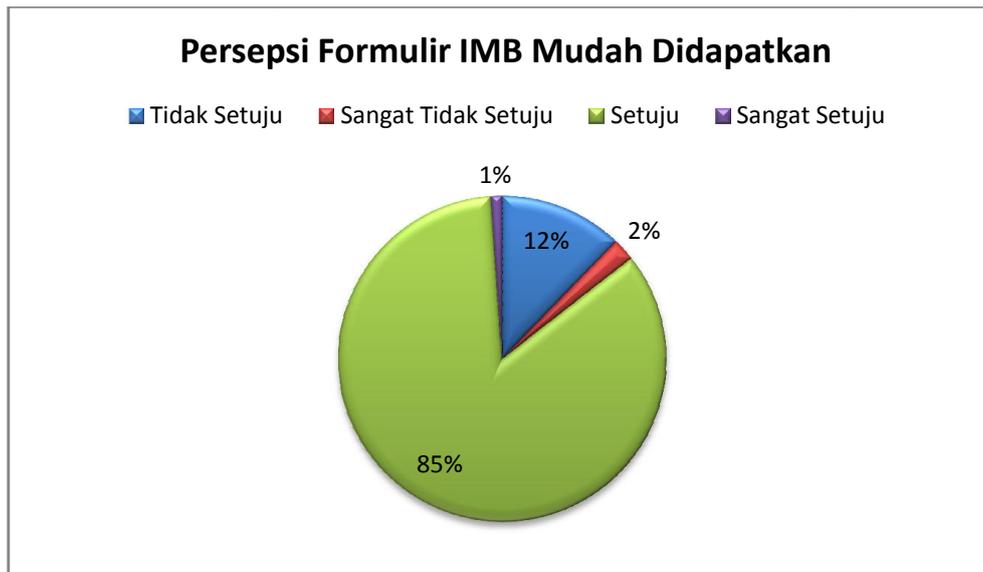
At the bottom of the form, there is a green "Simpan" button. The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 21:19 on 22/11/2016.

Gambar 0.17. Simulasi Penghitungan Retsibusi

Sumber: web siP@TEN

0.11 Kemudahan Mendapat Formulir

Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan yang mudah dan maksimal BPPT mengupayakan segala informasi, persyaratan, dan formulir sudah ada di dalam web dan dapat diunduh oleh semua masyarakat Kecamatan Penawangan yang ingin mengajukan perizinan IMB dan berdasarkan hasil kuisisioner ke duabelas mengenai transparansi diperoleh hasil sebagai berikut ini :



Gambar 0.18. Diagram Persepsi Formulir IMB Mudah Didapatkan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke duabelas yaitu mengenai pelayanan perizinan IMB sudah memuaskan. Dari 90 responden didapatkan 76 responden yang menyatakan setuju dengan jumlah presentase sebesar 84,4% lalu 1 responden dengan presentase sebesar 1,1% responden menjawab sangat setuju kemudian 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 2,2% dan sisanya 11 responden memilih tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 12,2% .Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada para responden Bpk.Sukarji PNS 03.12.2016.8.00 dan Ibu Siti Khoimah Karyawan Swasta 02.12.2016.11.19 mengatakan sebagai berikut :

“Mengatakan saya mendapatkan Formulir melalui web si-P@Ten mas lebih mudah dan cepat sekalian saya membaca juga persyaratannya jadi setelah itu saya tinggal menyerahkan dokumen ke BPPT Kecamatan Penawangan ”

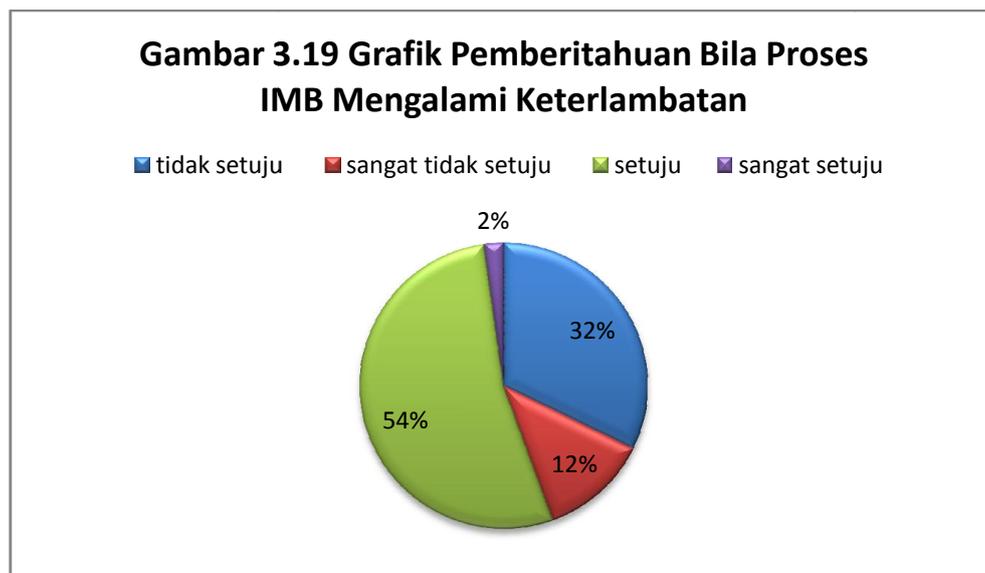
Dan Ibu Khoimah mewakili responden yang mengatakan tidak setuju dalam proses mendapatkan formulir sebagai berikut ini:

“Menjelaskan saya ini mas enggak tahu cara mendapatkan formulir di web itu, memang lebih mudah tapi saya tidak tahu caranya seperti apa maklum mas sudah tua ya sulit kalau sudah tua memahami aplikasi di komputer maupun di hp mas..”

Mengenai kemudahan mendapatkan formulir sudah didapatkan dengan mudah melihat dari hasil data kusioner banyak responden yang menjawab sudah mudah mendapatkan formulir pemohon IMB walaupun masih ada responden yang ternyata mendapatkan atau memperoleh formulir tersebut melalui Web dikarenakan responden yang tidak menguasai IT disebabkan faktor umur yang memang sulit untuk memahami alur dan proses pengunduhan formulir dokumen yang di sediakan BPPT Kecamatan Penawangan melalui *web site*.

0.12 Pemberitahuan Oleh Petugas Jika Ada Keterlambatan

Sudah kewajiban BPPT Kecamatan Penawangan menyelesaikan secepat mungkin namun banyak faktor atau hal yang tidak terduga yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen dan karena itu BPPT akan menginformasikan jika ada keterlambatan penyelesaian dokumen ke pada pemohon IMB hal ini sesuai seperti penuturan dari Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14. 11. 2016 dan di perkuat lagi degan wawancara oleh responden Bpk.Hendro PNS 04.14.11.2016.09.00 dan Ibu Siti Koimah karyawan Swasta 02.12.2016.11.19 yang mewakili responden yang menjawab sangat tidak setuju Berdasarkan hasil kuisisioner ke tiga belas mengenai pemberitahuan keterlambatan diperoleh hasil sebagai berikut ini :



Gambar 0.19. Persepsi Pemberitahuan Bila Proses IMB Mengalami Keterlambatan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke tigabelas yaitu mengenai pelayanan perizinan IMB sudah memuaskan. Dari 90 responden didapatkan 48 responden yang menyatakan setuju dengan jumlah presentase sebesar 53,3% lalu 2 responden dengan presentase sebesar 2,2% responden menjawab sangat setuju kemudian 11 responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 12,2% dan sisanya 29 responden memilih tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 32,2% .Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14.11 .2016menjelaskan seperti dibawah ini :

“Menjelaskan bagian usaha dari BPPT Kecamatan Penawangan jika ada keterlambatan petugas di BPPT kami mewajibkan untuk menginformasikan kepada pemohon IMB agar tidak terjadi kekecewaan jika terjadi hal seperti ini”

Dan kemudian diperkuat lagi oleh Bpk.Hendro, PNS mengatakan hal seperti berikut ini:

“Mengatakan petugas BPPT Kecamatan Penawangan sudah baik karena petugas memberikan infokan dan memohon maaf atas keterlambatan penyelesaian dokumen IMB saya, jadi saya tahu progres dokumen dan mengetahui jika ada keterlambatan sehingga saya tidak mengawang-awang mas”

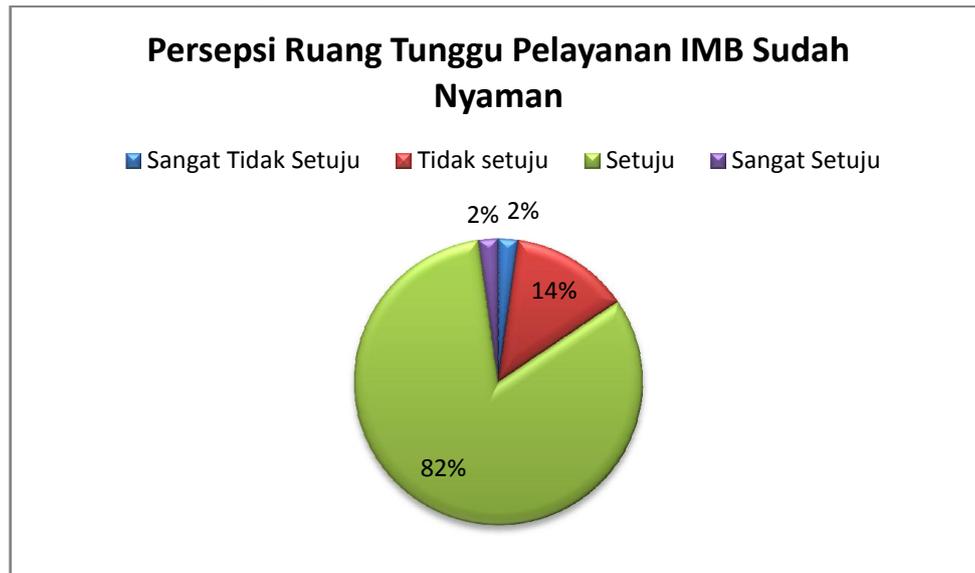
Kemudian responden yang menjawab sangat tidak setuju mengatakan sebagai berikut ini:

“Berita dari petugas BPPT itu terlambat mas saya sudah terlanjur datang ke BPPT dan pesan dari petugas baru masuk, tidak tahunya prosesnya mundur sehari”

Dan setelah melakukan penelitian dari hasil data dan wawan cara diatas BPPT pelayanan sudah baik terlihat banyak responden yang menjawaba setuju atas pemberitahuan informasi keterlambatan pemrosesan dokumen pemohon IMB Kecamatan Penawangan oleh petugas BPPT kepada masyarakat pemohon IMB.

0.13 Kenyamanan Ruang Tunggu

BPPT sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat khususnya di bidang Izin IMB bagi masyarakat Kecamatan Penawangan untuk menjamin agar masyarakat dapat terlayani dengan baik dan maksimal termasuk menyediakan ruangan yang bersih, memadai dan juga layak bagi masyarakat yang datang ke BPPT Kecamatan Penawangan dan berdasarkan pengolahan kusioner yang ke tiga belas yaitu kenyamanan ruang tunggu di peroleh data seperti berikut ini :



Gambar 0.20. Diagram Persepsi Ruang Tunggu Pelayanan IMB Sudah Nyaman

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator yang ke empat yaitu mengenai pelayanan perizinan IMB sudah memuaskan. Dari 90 responden didapatkan 74 responden yang menyatakan setuju dengan jumlah presentase sebesar 82,2% lalu 12 responden dengan presentase sebesar 13,3 % responden menjawab sangat setuju kemudian 12 responden menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 13,3% dan sisanya 2 responden memilih tidak setuju dengan jumlah presentase sebesar 2,2 % .Dan hal ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada Kabid I Bpk.Abdul Qohar Mutaqin,SH, pukul 09.00 .14.11 .2016, dan diperkuat lagi oleh Bpk.Karis PNS “.02.12.2016.8.43menjelaskan terkait Kenyamanan rauang seperti dibawah ini

“Menjelaskan kepuasan masyarakat adalah hal yang terpenting oleh karena itu ruang tunggu pemohon IMB di Kecamatan Penawangan kami buat nyaman

“mungkin agar masyarakat pemohon IMB di Kecamatan Penawangan merasa nyaman pada saat datang mengurus IMB diantaranya seperti ruang harus bersih, kursi memadai , pendingin ruangan ,TV, majalah dan koran untuk membaca disaat masyarakat menunggu kepengurusan IMB agar tidak jenuh”

Dan kemudian diperkuat lagi oleh Bpk Karis yang mengatakan seperti di bawah ini :

“Mengatakan BPPT Kecamatan Penawangan sudah memberikan ruang tunggu bagi masyarakat yang bersih mas saya nyaman di sana ada Acnya jadi tidak panas lalu ada koran dan majalah untuk saya membaca saya jadi tidak jenuh mengurus IMB di BPPT ”

Setelah melakukan wawan cara oleh narasumber dan data seperti diatas BPPT sudah memberikan memberikan tempat atau ruang tunggu bagi masyarakat yang nyaman dan bersih dan membrikan banyak fasilitas penunjangn lainnya bagi para pemohon IMB di Kecamatan Penawangan.

0.14 Rangkuman Hasil Data Kusioner Penelitian Secara Keseluruhan

Berikut ini merupakan hasil olah data kusioner pada penelitian dengan judul penelitian yaitu Persepsi Masyarakat Tentang Penyederhanaan Pelayanan IMB Di Kota Purwodadi Kab.Grobogan (Studi Kasus Tentang Pelayanan Pengurusan Izin IMB di Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan) adalah seperti berikut ini:

Tabel 0.7. Rangkuman Hasil Data Kuisisioner Penelitian

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	IMB Penting	0	4	13	73
2	Penerbitan IMB dapat dipantau	8	16	60	6
3	Prosedur Pelayanan IMB Berjalan Baik	13	19	56	2
4	Aturan IMB sudah sesuai	31	8	48	3
5	Pelayanan dan Penjelasan Baikdan Ramah	1	14	70	5
6	Penghitungan Jumlah Retribusi IMB Dijelaskan Secara Rinci	1	9	74	6
7	Bila ada Masalah dalam Pengajuan IMB Terdapat Solusi dari Petugas	4	10	74	2

8	Proses Pembuatan IMB Perlu Penyederhanaan	0	3	14	73
9	Perlu Pelayanan Perijinan Terpadu	0	0	36	54
10	Pelayanan Perijinan IMB Sudah Memuaskan	2	23	62	2
11	Prosedur Pembayaran IMB Transparan	2	10	73	5
12	Formulir IMB Mudah Didapatkan	2	11	76	1
13	Ada Pemberitahuan Bila Proses IMB Mengalami Keterlambatan	11	29	48	2
14	Ruang Tunggu Pelayanan IMB Sudah Nyaman	2	12	74	2

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian November 2016

Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Secara keseluruhan dari hasil pengolahan data kuisisioner nomer satu sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan hasil perolehan sebesar 73 responden. Dan berdasarkan wawancara dengan responden diperoleh kesimpulan mengenai pentingnya IMB oleh sebagian besar masyarakat menganggap penting karena jadikan syarat wajib di Instansi tempat mereka bekerja, Capaian sama besar dengan hasil kuisisioner yang pertama dengan capaian jumlah responden sebanyak 73 menjawab setuju menurut hasil wawancara yang penulis peroleh mengatakan, perlu ada penyederhanaan lagi karena dirasa penyederhanaan pada saat ini belum semaksimal mungkin sebagai contohnya dalam sistem onlinenya belum mendukung sistem pembayaran online dan penyerahan data atau berkas masih harus datang ke BPPT ini yang menyebabkan masyarakat masih menginginkan adanya penyederhanaan pelayanan.

Dalam prosedur pelayanan IMB mendapatkan 13 responden yang menjawab sangat tidak setuju, berdasarkan hasil wawancara yang menyebabkan responden menjawab

demikian di akibatkan dalam prosedur pelayanan dalam waktu 10 hari kerja sudah dapat terselesaikan namun responden mengatakan masih ada kemunduran dalam pemrosesan dokumennya. Dan sebanyak 31 responden menjawab tidak sesuai, dan berdasarkan wawancara yang penulis lakukan responden tidak melihat peraturan di tulis atau di tempel seperti benar sehingga responden berasumsi adanya ketidak terbukaan di bagian peraturan tersebut.

Untuk hasil kusioner perlunya pelayanan perizinan terpadu mendapatkan jawaban setuju dari responden sebanyak 54, menurut hasil wawancara dikarenakan responden merasa lebih mudah dalam mengurus perizinan, Lalu untuk yang terakhir hasil kusioner tentang ada pemberitahuan bila proses IMB mengalami keterlambatan memperoleh 11 jawaban sangat tidak setuju dari responden, berdasarkan hasil wawancara responden mengeluhkan pemberitahuan dari petugas dinilai terlambat pemohon sudah terlebih dahulu datang ke BPPT setelah mendapatkan kabar dari petugas.