

**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
(Studi Kasus pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015)**

Nisa' ul Mardliyyah

20120520090

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Yogyakarta

Email: Nisaaulmardliyyah@gmail.com

ABSTRAK

Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasari bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan dihadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya surat IMB akan memberikan kepastian jaminan hukum kepada masyarakat, oleh sebab itu, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan karena masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kualitas pelayanan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul? (2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul? Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara atau interview dan dokumentasi. Dalam menganalisa data menggunakan data kualitatif deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih kurang dalam memberikan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian mengenai waktu penyelesaian, besarnya biaya, serta masih belum dilaksanakannya prinsip ekonomis dan efisiensi dalam pelayanan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ditemukan bahwa struktur organisasi lebih menekankan formalisasi pada setiap pekerjaan. Oleh karena itu, perlu kiranya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul meningkatkan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian mengenai waktu penyelesaian terutama pada biaya dan lamanya proses pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, serta tingkat formalisasi perlu diperlonggar agar pelayanan tidak bersifat kaku. Penulis memberikan saran agar persyaratan yang dirasa cukup banyak dan memberatkan disederhanakan agar masyarakat lebih mudah termotivasi untuk mengurus IMB. Dan perlu ditingkatkan lagi kesadaran warga masyarakat untuk mengurus IMB melalui berbagai sosialisasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, IMB.

I. PENDAHULUAN

Salah satu tugas penyelenggaraan pemerintahan yang kian hari semakin mendapat perhatian dari masyarakat adalah pelayanan publik. Kualitas pelayanan organisasi publik merupakan suatu isu yang selalu menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada beberapa tahun terakhir, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa pelayanan organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisiensi.

Pada dasarnya pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri

mengandung makna, yaitu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan.

Kita sering menyaksikan antrian panjang orang-orang di kantor pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat terlaksana dengan cepat. Padahal pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak dapat dihindari karena merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat. Untuk itu sebagai penyelenggara pelayanan sebaiknya bersikap adil dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan.

IMB merupakan pengakuan secara legal dari pemerintah atas berdirinya suatu bangunan pada tempat-tempat tertentu. Sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat atas keabsahan bangunan yang didirikan dan apabila ditinjau dari aspek pendapatan pemerintahan daerah, dengan diberlakukannya IMB bagi setiap orang yang mendirikan bangunan, berarti memberikan kontribusi terhadap peningkatan retribusi, sebagai upaya menggali sumber PAD. Peraturan mengenai Izin Mendirikan Bangunan diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 05 Tahun 2011 tentang Bangunan Gedung.

Proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah merupakan perhatian mendasar bagi publik khususnya di Kabupaten Bantul, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada indikator masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan.

Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Gangguan (HO), Izin Usaha Perindustrian dan lebih dikhususkan lagi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut Masyarakat bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki prosedur yang rumit dan memakan banyak waktu maupun biaya. Padahal sebenarnya apabila masyarakat sudah mengerti mengenai prosedur yang baik semua akan berjalan dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

II. KERANGKA TEORI

1. Pelayanan

Dapat dikatakan bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan berlaku pada siapapun, baik ia sebagai anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini bersifat universal.

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Sedangkan layanan dalam Bahasa Indonesia setara dengan service, namun dalam bahasa sehari-hari diartikan sebagai jasa atau layanan. Layanan itu sendiri amat bergantung dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi orang yang dilayani.

2. Pelayanan Publik

Wasistiono berpendapat bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.¹ Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah – melainkan juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif social dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Pelayanan publik dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Karena perlu dipahami bahwa pemerintah dalam hal menjalankan pelayanan publik terdapat pelayanan yang bersifat khusus, yakni pelayanan yang tidak dapat diambil alih oleh masyarakat. Dalam konteks ini adalah apa yang diperkenalkan sebagai pelayanan kewarganegaraan (*civic services*). Jenis pelayanan ini merupakan pelayanan yang terpaksa sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang berujud pelayanan kewarganegaraan dan perizinan. Penelitian akan lebih khusus lagi berfokus pada pelayanan administratif yang berupa pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

¹ Wasistiono Sadu, 2003, Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah, CV Fokusmedia, Bandung, halaman 43.

3. Kualitas Pelayanan

Tjiptomo memberikan pengertian bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.² Kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik.

Agar pelayanan dapat tercipta dengan baik maka pelayanan harus bermuara pada suatu pola yang diatur didalam suatu tata laksana sebagaimana yang tercantum didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993. Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan kepastian mengenai :
 1. Prosedur/tata cara pelayanan umum
 2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian biaya/ tariff pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- c. Keterbukaan, dalam arti prosedur dan tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

d. Efisiensi, dalam arti :

1. Persyaratan pelayanan umum hanya bisa diatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 2. Dicegah adanya penanggulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- e. Ekonomis, dalam arti penanganan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah cara organisasi mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan kearah tujuan. Struktur organisasi diadakan pada dasarnya untuk memungkinkan setiap anggotanya mempunyai wewenang dan tanggung jawab tertentu. Salah satu persoalan penting dalam suatu organisasi, bagaimana menggerakkan orang-orang dalam organisasi agar dapat mengalokasikan waktu dan tenaga untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini sangat bergantung pada bagaimana struktur organisasi itu dibentuk serta mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi struktur organisasi adalah lingkungan organisasi, tujuan organisasi, kekuasaan (power), formalisasi, teknologi dan besarnya organisasi. Struktur organisasi mempunyai variabel makro yaitu :

- 1) Kompleksitas mencerminkan pekerjaan unit atau tingkat kewenangan yang

² Tjiptomo, Fandy, 2000, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Andi, Yogyakarta, halaman 51.

berbeda dalam organisasi. Hal ini terjadi karena diferensiasi secara vertical, horizontal dan spatial. Semakin banyak unit kerja semakin sulit anggota organisasi berkomunikasi dan koordinasi. Semakin panjang hierarki semakin sulit arus informasi dan komunikasi, koordinasi dan control. Semakin luas lokasi fasilitas organisasi personil semakin sulit komunikasi, koordinasi dan control. Dalam variabel ini tercakup dua unsur yaitu rentang kendali dan departementalisasi.

- 2) Formalisasi. Pelaksanaan pekerjaan di standardkan dengan peraturan-peraturan. Semakin tinggi formalisasi semakin tidak berkualitas, karena sulit menyesuaikan diri dengan kasus-kasus, kecuali untuk tugas rutin dan prosedural. Formalisasi dilihat dari sejauh manaperaturan-peraturan, ketentuan-ketentuan dan prosedur resmi yang mengatur kerja pegawai.
- 3) Sentralisasi. Tingkat kewenangan pengambilan keputusan, kepada siapa kekuasaan formal untuk membuat pilihan-pilihan dikonsentrasikan, cenderung sentralisasi atau desentralisasi. Sentralisasi adalah tingkat pengambilan keputusan di konsentrasikan pada puncak (single point) dalam organisasi.³

Struktur organisasi sangat memberikan pengaruh terhadap kegiatan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, yakni bagaimana struktur organisasi itu dibentuk, bagaimana pembagian kerja didasarkan atas spesialisasi serta pelaksanaan tugas cenderung penggunaan formalisasi yang sangat tinggi, maka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat akan sulit terealisasi.

b. Sarana dan Pra sarana

Sarana dan prasarana merupakan sumber daya administratif yang sangat berperan bagi keberhasilan tugas Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

dalam memberikan pelayanan kepemilikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sarana menyangkut peralatan kerja yang dibutuhkan atau disediakan untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada Dinas Perizinan. Agar tujuan tersebut dapat dikerjakan dengan baik, maka selain didukung oleh sumber daya berupa pegawai, struktur dan prosedur yang memadai juga dibutuhkan sumber daya lain berupa peralatan kerja yang memadai baik secara kualitas maupun kuantitas.

Selanjutnya, suatu organisasi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka organisasi tidak dapat melaksanakan kegiatan sebagai mana mestinya. Kelangsungan proses organisasi membutuhkan input sumber daya sebagai masukan yang akan diproses menjadi output. Agar suatu proses berjalan dengan sempurna dalam upaya menghasilkan barang ataupun jasa, maka diperlukan sarana dan pra sarana baik dalam jumlah maupun kualitas yang memadai.

Sarana dan prasarana pendukung organisasi, meliputi perangkat kerja yang diperuntukkan bagi kegiatan operasioanalisis berupa perangkat kera maupun perangkat lunak, yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana pelayanan itu sendiri berfungsi antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.⁴

³ Robbins, Stephen P, 1993, *Organizational Behavior*, New Jersey; Prentice Hall, halaman 487-504.

⁴ Moenir, DRS, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta, halaman 119.

c. Sumber Daya Manusia

Sumber daya menurut Mangun dalam Suroto, ialah kegiatan manusia yang produktif dan semua potensinya untuk memberikan sumbangan yang produktif pada masyarakat. Dalam organisasi sumber daya manusia didefinisikan sebagai kualitas para pegawai yang diharapkan membuat tujuan, inovasi atau mencapai tujuan organisasi.⁵ Dengan demikian sumber daya manusia diperlukan kualitas yang cukup memadai karena mereka berperan menggerakkan roda organisasi.

Kualitas disini adalah tingkat kemampuan para pegawai dalam suatu organisasi. Seorang akan mampu melaksanakan tindakan apabila memang ada kekuasaan untuk menggerakkan segala dayanya, tentunya ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki personal atau pribadi itu. Karena kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan pengalaman.⁶

Disamping itu pengalaman juga merupakan masalah yang tidak boleh diabaikan, karena pengalaman merupakan potensi yang besar untuk melaksanakan pekerjaan yang efektif. Seseorang tidak cukup hanya dengan latar belakang pendidikan atau keterampilan yang dimilikinya, melainkan juga bekal pengalaman yang dimilikinya turut menentukan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, karena pengalaman merupakan keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya.⁷

Faktor manusia merupakan unsur yang sangat esensial dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian bekerjanya suatu organisasi sangat tergantung dari faktor manusia yang terlibat di dalamnya.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi memang mutlak diperlukan, hal ini sebagaimana dikatakan Handoko, keberhasilan

organisasi dan pengelolaannya sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia.⁸ Dalam hal ini bahwa unsur manusia dalam organisasi merupakan hal yang penting. Unsur manusia merupakan unsur utama dalam penyelesaian masalah dan tugas yang ada. Untuk itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi perlu dibekali dengan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah unsur yang sangat penting bagi suatu organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk meningkatkan sumber daya manusia diperlukan adanya program pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja yang cukup memadai oleh para pegawai. Hal ini dimaksudkan agar mereka memiliki kemampuan yang semakin tinggi dalam melaksanakan tugasnya.

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan melalui rangkaian bertahap dan sistematis sesuai minat peneliti dalam rangka memahami fenomena yang relevan dengan permasalahan dan tujuan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menguraikan/mendeskriskan peristiwa dan kejadian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam mewujudkan pelayanan publik.

Menurut Nawawi, yang dimaksud penelitian deskriptif adalah : Sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampil sebagaimana adanya.⁹

⁵ Suroto, 1992, Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, halaman 14.

⁶ Thoha, Miftah, 1988, Pembinaan Organisasi: Proses Diagnosa dan Intervensi, PT Rja Grafindo, Jakarta, halaman 316.

⁷ Siagian, Sondang P, 1985, Peranan Staff Dalam Manajemen, Gunung Agung, Jakarta, halaman 60.

⁸ *Ibid*, halaman 289.

⁹ Nawawi, Hadari, 1983, Metode Penelitian Sosial, UGM Press, halaman 63.

2. Informan Penelitian

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representative, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Adapun informan yang dimaksud adalah :

- a. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul
 - 1) Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi: VC Yulistianingsih, S.H, M.M
 - 2) Kasubbag Program: Tutik Lestariningsih, SP, M.Ec.Dev
 - 3) Kasi Informasi dan Teknologi: Tri Rahayu, S.T
- b. Masyarakat Pengguna dan Penerima Jasa IMB
 - 1) Bapak Ribut Riyanto
 - 2) Bapak Hartono
 - 3) Bapak H. Tauhid Masykur
 - 4) Bapak Taufik Afif
 - 5) Bapak Muhammad Akbar Riyadi
 - 6) Bapak Agus Sudrajat
 - 7) Bapak Dudung Iskandar

3. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari dua sumber yang berbeda :

- a. Data primer, merupakan data yang diperoleh secara wawancara langsung dari para informan (responden) serta masyarakat pengguna jasa,
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan, laporan-laporan, arsip-arsip, dokumen, peraturan-peraturan, data dan informasi lain yang tertulis yang dapat menunjang penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara yang secara mendalam (*in depth interview*), dan teknik dokumentasi, serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

a. Wawancara

Dalam melakukan interview, penulis melakukan interview langsung kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, misalnya dinas/kantor/instansi terkait untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, seperti RENSTRA, Peraturan Bupati Bantul No 16 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Disisi lain juga, telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

Pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, seperti laporan tahunan dan bulanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Disisi lain juga, telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

5. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai institusi teknis di bidang perizinan diharapkan mampu melaksanakan tugasnya sehingga memberikan kontribusi terhadap masyarakat khususnya di bidang pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Analisis kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tentunya tidak terlepas dari proses manajemen yang dilakukan dalam struktur organisasi yang mencerminkan wewenang, tugas pokok, dan fungsi setiap bagian-bagian yang ada dan bermuara pada kualitas pelayanan. Sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada pemohon IMB dapat dilihat dari aspek proses kepemilikan IMB itu sendiri. Aspek proses kepemilikan IMB akan diuraikan sebagai berikut.

1. Aspek Proses Kepemilikan IMB

Aspek proses kepemilikan IMB merupakan suatu proses interaksi, dimana satu pihak memberikan layanan dan dipihak lainnya membutuhkan layanan. Pada kondisi ini diharapkan terjadi keseimbangan sehingga antara pemberi pelayanan dan yang menerima layanan dapat menerima hasil dari interaksi tersebut.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa IMB oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam aspek proses kepemilikan IMB meliputi:

1.1 Kesederhanaan

Untuk mengetahui sejauh mana kesederhanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terhadap masyarakat pemohon IMB, hal ini diukur dari tiga aspek:

a. Adanya kemudahan dalam pengurusan

Harapan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam pelayanan proses kepemilikan IMB belum dapat diwujudkan secara maksimal, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu faktor eksternal menyangkut persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB dan faktor internal yaitu menyangkut prosedur yang harus dilalui.

Dari jawaban 7 responden, 4 responden mengatakan bahwa tidak mendapatkan kemudahan dalam pengurusan kepemilikan IMB. Selanjutnya 2 responden mengatakan bahwa mereka mendapatkan kemudahan melalui informasi yang sudah dijelaskan. Dan 1 responden mengatakan bahwa dia belum mendaftarkan IMB jadi tidak mengetahui kemudahan tentang pengurusan IMB.

Kemudahan tidak akan diberikan kepada pemohon sepanjang hal itu menyangkut persyaratan yang harus dipenuhi bagi proses kepemilikan IMB, karena hal ini sangat terkait dengan keabsahan IMB yang diberikan kepada pemohon.

b. Kelancaran dalam Pengurusan

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai suatu organisasi pemerintah yang dibentuk berdasarkan struktur dan tata kerja tentunya dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik yang terikat pada tata kerja yang telah ditentukan sebagai konsekuensi pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugasnya.

Mekanisme dan prosedur proses pengurusan IMB yang melewati proses cukup panjang mengakibatkan adanya celah bagi aparat untuk melakukan KKN. Terbukanya kesempatan menerima sogok dikarenakan seseorang aparat mempunyai kekuasaan tertentu yang tidak dimiliki orang lain seperti wewenang memberi izin. Berbagai cara untuk memperoleh uang sogok melalui memperlambat proses penyelesaian izin, mencari dalih dengan kurang lengkapnya dokumen, sibuk, sulit dihubungi atau dengan jurus sedang di proses.

c. Tidak Berbelit-belit

Proses pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan salah satu indikator pelayanan yang berkualitas. Sebagai suatu proses, pelayanan harus dapat berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan dengan tidak memperpanjang jalur birokrasi dan alasan yang sengaja diciptakan.

Proses yang berbelit-belit dirasakan oleh masyarakat pemohon IMB apabila dihadapkan pada persyaratan administratif, dimana tahap ini melibatkan berbagai instansi untuk mengurus surat menyurat memakan waktu cukup lama dan sangat birokratis.

Dari hasil wawancara, 2 responden mengatakan adanya proses persyaratan kepemilikan IMB yang berbelit-belit. Selanjutnya 3 responden mengatakan bahwa tidak merasakan prosedur yang berbelit-belit. Dan 2 responden lainnya mengatakan tidak tahu menahu tentang prosedur pembuatan IMB.

Dapat disimpulkan bahwa proses berbelit-belit yang dirasakan oleh masyarakat disebabkan karena belum adanya penyederhanaan baik mengenai persyaratan maupun prosedur-prosedur yang harus dilalui oleh pemohon IMB.

1.2 Kejelasan dan Kepastian

Untuk mengetahui sejauh mana kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh aparat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada masyarakat terhadap proses kepemilikan IMB, diukur dari tiga aspek.

a. Persyaratan Pelayanan, Baik Teknis Maupun Administratif

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat terhadap proses kepemilikan IMB didasarkan atas persyaratan administratif yang berlaku bagi setiap pemohon IMB. Bagi masyarakat pemohon IMB telah mendapat informasi melalui aparat dan informasi melalui pengumuman yang ada pada website kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tentang seluruh persyaratan yang harus dipenuhi. Informasi ini merupakan langkah awal yang harus benar-benar diketahui oleh setiap masyarakat yang ingin mengajukan permohonan kepemilikan IMB.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar para pemohon IMB dapat mengetahui dengan jelas persyaratan yang diperlukan dalam proses kepemilikan IMB, dengan demikian aspek ini dirasakan tidak menjadi kendala bagi pemohon.

b. Rincian Biaya

Hal yang sering dialami oleh masyarakat pemohon IMB ialah tidak adanya kejelasan dan kepastian mengenai besarnya biaya secara keseluruhan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pemohon IMB sejak dimulainya proses kepemilikan sampai selesainya proses tersebut. Kondisi seperti ini sering menimbulkan adanya semacam tawar-menawar antara aparat yang memberikan pelayanan dengan masyarakat pemohon IMB.

Dari hasil wawancara 7 responden, 5 responden mengatakan bahwa biaya kepemilikan IMB masih relative tinggi, sehingga sebagian dari responden menunda untuk memiliki IMB. Sedangkan 2 responden lainnya mengatakan tidak memiliki masalah pada biaya kepemilikan IMB.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih diwarnai dengan adanya pola tawar-menawar antara petugas pelayanan dengan masyarakat pemohon IMB. Kondisi ini terjadi sebagai akibat dari tidak adanya kejelasan dan kepastian terhadap rincian biaya yang secara tegas dari seluruh rangkaian proses pelayanan itu sendiri sehingga mengakibatkan pelayanan selalu kurang berpihak kepada masyarakat.

c. Jangka Waktu Penyelesaian

Berdasarkan peraturan Bupati Bantul Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perijinan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul menyebutkan, proses penyelesaian IMB diselesaikan dalam tenggang waktu 12 (dua belas) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan. Apabila kita mencermati keputusan ini, ada upaya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat pemohon IMB. Namun pada kenyataannya keputusan ini belum dapat direalisasikan secara optimal.

Dari 7 responden, 3 responden mengatakan bahwa jangka waktu penyelesaian IMB masih relative lama. Sedangkan 2 responden mengatakan bahwa jangka waktu penyelesaian kepemilikan IMB sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP. Dan 2 responden lainnya menunda untuk mengurus surat IMB.

Berdasarkan kenyataan tersebut menunjukkan waktu penyelesaian IMB belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, dimana lamanya waktu penyelesaian IMB sebagaimana dialami oleh responden yaitu berkisar dari 20 hari hingga 1 bulan. Hal ini jelas tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan didalam Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2010 yang menyatakan waktu penyelesaian adalah dua belas hari kerja terhitung sejak permohonan dimasukkan.

1.3 Keterbukaan

Keterbukaan informasi mengenai proses kepemilikan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diperoleh pada website yang telah disediakan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, dan menanyakan langsung terhadap aparat yang menangani masalah yang berhubungan dengan IMB.

Informasi yang diperoleh dari website berupa persyaratan permohonan IMB, proses pelayanan IMB, besarnya biaya resmi yang harus dipenuhi oleh pemohon. Sedangkan persyaratan yang bersifat teknis dan lain sebagainya dapat diperoleh melalui aparat Dinas Perizinan.

Informasi secara terbuka yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada masyarakat pemohon IMB memperlihatkan upaya yang optimal.

1.4 Efisiensi

Seluruh persyaratan untuk memperoleh IMB telah dapat dipenuhi oleh pemohon, namun sebagian besar dari pemohon merasa sangat kesulitan dalam memenuhi persyaratan karena melibatkan beberapa instansi terkait yaitu Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan yang harus merekomendasi permohonan, dimana pada bagian tersebut semuanya memerlukan waktu dan biaya. Apabila dilihat dari aspek efisiensi yaitu dengan membandingkan antara persyaratan yang harus dipenuhi serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh IMB dengan kegunaannya memberikan kesan bahwa kepemilikan IMB tersebut belum menggambarkan efisiensi.

Dari 7 responden, 3 responden mengatakan bahwa kurang efisien antara persyaratan yang harus dipenuhi serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh IMB. 2 responden lainnya mengatakan tidak memiliki masalah. Dan 2 responden lainnya belum mengurus kepemilikan IMB.

1.5 Ekonomis

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ekonomis pelayanan proses kepemilikan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, diukur dari dua aspek, yaitu:

a. Biaya yang tidak terlalu tinggi

Faktor lain yang sering membebani para pemohon IMB yaitu adanya biaya tambahan diluar ketentuan. Hal ini seringkali menjadi keluhan para pemohon, misalnya di bebannya biaya pengurusan di Kantor Lurah dan Camat serta biaya bagi petugas peninjau lapangan, serta tambahan biaya pengukuran. Hal ini belum termasuk biaya administrasi bagi biaya para petugas di kantor, dengan demikian biaya yang

dikeluarkan untuk memperoleh IMB sangat memberatkan.

Dari hasil wawancara 7 responden, 4 responden mengatakan bahwa biaya kepemilikan IMB masih relative tinggi, sehingga sebagian dari responden menunda untuk memiliki IMB. Sedangkan 2 responden lainnya mengatakan tidak memiliki masalah pada biaya kepemilikan IMB

b. Tingkat Kemampuan Masyarakat untuk Membayar

Kemampuan masyarakat untuk membayar sangat tergantung pada tingkat ekonominya, meskipun pada kenyataannya masyarakat telah mampu untuk mendirikan bangunan namun belum menjamin masyarakat berkeinginan memiliki IMB, hal ini disebabkan besarnya biaya yang harus dikeluarkan sehingga masyarakat tidak mampu untuk membayar.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa biaya kepemilikan IMB itu relative tinggi dirasakan oleh masyarakat, namun apabila untuk keperluan tertentu masyarakat tetap mampu membayar biaya kepemilikan IMB, meskipun besarnya biaya yang dikeluarkan sering menjadi keluhan mereka.

B. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang dimaksud disini bukanlah dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan bagaimana pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan layanan yang berkualitas. Karena organisasi merupakan suatu mekanisme maka perlu adanya daya dukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, hal ini dapat dilihat dari:

- 1.1 Tingkat kompleksitas organisasi
- 1.2 Tingkat desentralisasi
- 1.3 Formalisasi

1.1 Tingkat Kompleksitas Organisasi

Untuk melihat bagaimana pengaruh tingkat kompleksitas terhadap kualitas pelayanan, akan diukur dengan:

- a. Pembagian Departemen Dibawah Tanggung Jawab Seseorang dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan interview dengan responden, baik yang telah memiliki maupun yang sedang mengajukan permohonan kepemilikan IMB, sebagian besar diantara mereka berpendapat bahwa proses yang dilalui sangat prosedural hingga terasa bahwa pelayanan itu tidak mencerminkan pelayanan yang fleksibel sesuai dengan tuntutan suatu organisasi modern.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul belum dapat memberikan upaya kearah kualitas pelayanan IMB, hal ini karena setiap pekerjaan lebih menitik beratkan pada prosedural masing-masing bagian sehingga berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan. Karena didalam departemen atau bidang tertentu terdapat pegawai-pegawai yang memiliki sejumlah keterampilan dan tingkat keahlian berbeda-beda, dimana interaksi antar mereka diatur dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

1.2 Tingkat Desentralisasi

Tingkat desentralisasi menunjukkan sejauh mana kewenangan yang diberikan kepada bagian/seksi dalam ikut serta pada proses pengambilan keputusan menyangkut operasionalisasi organisasi. Untuk melihat sejauh mana tingkat desentralisasi pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul akan diukur dari dua aspek:

- a. Banyaknya personil yang punya wewenang terlibat dalam setiap tingkat pembuatan keputusan.

Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, keterlibatan personil dalam mengambil keputusan yang berkenaan dengan bidang tugasnya masing-masing telah dilimpahkan pada sub bagian dan bidang. Pada tataran ini apabila ada masalah yang timbul yang berhubungan dengan tugas suatu sub bagian, maka seluruh personil yang ada dalam sub bagian itu dilibatkan untuk mengambil langkah-langkah penyelesaiannya. Dilain pihak apabila ada suatu masalah yang menyangkut organisasi secara keseluruhan, maka seluruh bidang yang ada dilibatkan dalam memecahkan persoalan.

- b. Besarnya wewenang yang diberikan berkaitan dengan jenis urusan yang

didelegasikan ke sub bagian yang lebih rendah.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul merupakan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas sebagai pelayan publik, dimana secara struktural terdapat tata hubungan atasan dan bawahan sebagai konsekuensi adanya perlimpahan wewenang yang bermuara pada tujuan organisasi secara keseluruhan. Didalam melaksanakan tugasnya, kewenangan-kewenangan yang diberikan pada bagian dan seksi selalu didasarkan pada tata kerja yang telah ditetapkan, sehingga kewenangan untuk melakukan tindakan-tindakan selalu didasarkan atas aturan formal organisasi.

Besarnya wewenang yang diberikan berkaitan dengan urusan yang didelegasikan kepada bagian yang lebih rendah telah dilaksanakan berjalan sebagaimana mestinya pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

1.3 Formalisasi

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan formalisasi pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayan IMB kepada masyarakat pemohon, diukur dari aspek:

- a. Banyaknya jenis pekerjaan mempunyai prosedur tetap (Protap), alasan penetapannya dan terhadap kualitas pelayanan.

Pelaksanaan pekerjaan yang didasarkan pada prosedur tetap (Protap) pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul didasarkan atas struktur organisasi dan tata kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan kepemilikan IMB. Prosedur tetap (Protap) dilaksanakan dengan maksud agar setiap pemberian IMB kepada masyarakat benar-benar memiliki unsur ketepatan.

Semua pekerjaan yang berkaitan dengan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dilakukan dengan pertimbangan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang tidak dikehendaki adanya kekakuan pelayanan.

2. SARANA DAN PRA SARANA

Sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur penting dalam menunjang proses pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis

peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu pelaksanaan pekerjaan. Ketersediaan sarana pelayanan pada suatu organisasi sangat berpengaruh terhadap upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berbagai keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan dari suatu organisasi, hal ini terkadang disebabkan oleh faktor ketersediaan sarana sehingga mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Sejalan dengan hal tersebut, untuk melihat sejauh mana sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, diukur dari tiga aspek:

2.1 Sarana kerja yang tersedia

Salah satu tugas Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yakni memberikan pelayanan kepemilikan IMB kepada masyarakat, tentunya pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada keberadaan pemohon di kantor, melainkan harus mampu memberikan pelayanan di lapangan yang merupakan bagian dari tahapan proses kepemilikan IMB. Dua kondisi ini tentunya harus didukung oleh ketersediaan sarana yang memadai.

Ketersediaan peralatan kerja pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah mampu memberikan dukungan terhadap pelayanan proses kepemilikan IMB tetapi belum secara optimal, namun hal ini tidak merupakan kendala utama dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan yang bersifat administratif.

2.2 Fasilitas yang tersedia

Ketersediaan fasilitas pelayanan juga memberikan dampak terhadap proses pelayanan yang memungkinkan masyarakat pengguna jasa dapat menerima layanan cepat, tepat dan murah. Seiring dengan kemajuan yang telah dicapai masyarakat, maka kebutuhan akan pelayanan semakin kompleks, sehingga dituntut adanya kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Apabila dilihat dari fasilitas pelayanan yang tersedia serta kontibusi yang diberikan pada awal dari proses kepemilikan IMB tidak merupakan kendala untuk memberi dan menerima layanan.

2.3 Ketersediaan dana yang menunjang kegiatan pelayanan

Ketersediaan dana dalam suatu organisasi tentunya sangat diperlukan, karena hal ini untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Keterbatasan dana sering mengakibatkan tersendatnya proses pelayanan, dan sering kali para pemberi pelayanan memanfaatkan keterbatasan ini para pelanggan dengan berbagai alasan.

Ketersediaan dana dalam suatu organisasi juga dapat memacu motivasi para anggotanya untuk melaksanakan tugas dengan baik. Melalui insentif yang diberikan oleh organisasi memungkinkan para pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan organisasi serta dapat membuahkan hasil yang optimal.

Dari sisi anggaran di Tahun 2013, pelayanan administrasi perkantoran dan peningkatan sarana dan prasarana aparatur memperoleh jatah anggaran sebesar Rp. 180.761.200 dan Rp. 455.099.300, dengan anggaran yang sebesar itu tentu saja dalam bidang sarana dan prasarana Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah lebih dari cukup.

3. SUMBER DAYA MANUSIA

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang merupakan organisasi pemerintah memiliki sumber daya manusia yang sangat bervariasi apabila dilihat dari aspek jenis pendidikan; tingkat pendidikan dari masing-masing pegawai yang ada. Dari berbagai variasi itu, maka untuk mengetahui sejauh mana pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, hal ini dilihat dari dua aspek:

3.1 Jumlah Pegawai

Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, kesesuaian antara jumlah pegawai dengan jenis pekerjaan yang ada cukup terpenuhi. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai kemampuan yang bersifat umum. Hal ini disebabkan penerimaan dan penempatan pegawai ditentukan oleh pemerintah kota, dimana Dinas Perizinan tidak mempunyai wewenang untuk menentukan keluar masuknya pegawai.

3.2 Kualitas Pegawai

Untuk melihat kualitas pegawai pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul diukur dari dua aspek:

a. Jenis pendidikan para pegawai

Jenis pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai memberikan pengaruh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena tanpa adanya kesesuaian antara pekerjaan dengan jenis pendidikan maka tidak dapat dicapai hasil yang optimal.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan pada pemohon IMB tentunya tidak dapat dilaksanakan secara maksimal, sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Tingkat pendidikan para pegawai

Tingkat pendidikan seseorang merupakan salah satu faktor yang memberikan kontribusi terhadap organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Semakin banyak anggota organisasi yang berpendidikan tinggi semakin tinggi pula kemampuannya untuk melaksanakan tugas sehingga memungkinkan organisasi itu dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Para pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai pendidikan rata-rata S1. Tingkat pendidikan ini sangat bersifat umum sehingga belum mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap beban tugas yang diemban Dinas Perizinan Kabupaten Bantul apabila berdasarkan struktur dan tata kerja yang ada sekarang.

V. KESIMPULAN

Setelah mengamati kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul melalui beberapa dimensi yang telah ditentukan dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kesadaran masyarakat yang masih kurang memahami tentang informasi yang berkaitan dengan IMB, seperti prosedur/mechanisme pembuatan IMB dan ketentuan-ketentuan lainnya.
- b. Dalam proses pelayanan belum memperlihatkan adanya kejelasan dan kepastian, hal ini dapat dilihat dari jangka

waktu penyelesaian IMB masih relatif lama, serta adanya biaya-biaya diluar biaya resmi yang tidak jelas.

- c. Dalam penetapan aturan yang berkaitan dengan proses kepemilikan IMB belum menitik beratkan pada faktor efisiensi pelayanan, hal ini ditandai dengan adanya beberapa persyaratan kepemilikan IMB yang perlu disederhanakan agar tidak terlalu membebani pemohon. Sedangkan jika dilihat dari aspek ekonomis, masih dirasakan tingginya biaya kepemilikan IMB, sehingga masyarakat merasa tidak mampu untuk membayar biaya tersebut.
- d. Tingkat formalisasi dalam melaksanakan tugas pelayanan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih sangat tinggi, hal ini ditandai dengan pelayanan terhadap proses kepemilikan IMB selalu didasarkan atas aturan-aturan baku.
- e. Jumlah pegawai apabila dilihat dari jenis pekerjaan yang ada pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah mencukupi. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai kemampuan yang bersifat umum.
- f. Kurangnya sosialisasi pada masyarakat sangat memberi dampak negative. Akibatnya semakin banyak saja masyarakat yang belum sepenuhnya paham tentang pengurusan IMB. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang untuk diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, Drs. H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 1983, *Metode Penelitian Sosial*, UGM Press, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P, 1993, *Organizational Behavior*, New Jersey; Prentice-Hall.
- Siagian, Sondang P, 1985, *Peranan Staff Dalam Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Suroto, 1992, *Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja*,

Gadjah Mada University Press,
Yogyakarta.

Thoha, Miftah, 1988, *Pembinaan Organisasi: Proses
Diagnosa dan Intevensi*, PT Raja
Grafindo, Jakarta.

Tjiptomo, Fandy, 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality
Service*, (edisi kedua cetakan pertama,
Andi, Yogyakarta.

Wasistiono, Sadu, 2003, *Kapita Selekta Manajemen
Pemerintahan Daerah*, CV. Fokusmedia,
Bandung.

Undang-undang

Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 05 Tahun
2011 tentang Bangunan Gedung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 81 tahun 1993.

Peraturan Bupati Bantul No 16 Tahun 2010 tentang
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan
Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

