

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

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta**

Oleh:

Nisa' ul Mardliyyah

NIM. 20120520090

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa' ul Mardliyyah

NIM : 20120520090

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka, di kemudian hari terbukti terdapat duplikat da nada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan

Nisa' ul Mardliyyah

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(QS. Al-Insyirah : 6-7)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”. (QS. Al-

Baqarah : 153)

Lakukan sesuatu yang terbaik, seolah-olah hari ini menjadi hari terakhirmu

(Nisaa' ul Mardliyyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, tak henti-hentinya mengucap syukur padamu ya Allah. Semoga sebuah karya kecil ini menjadi langkahku untuk menatap masa depan yang lebih baik lagidan menjadi kebanggaan bagi keluarga tercinta.

Ku persembahkan skripsi ini kepada:

- Ummi dan Abi yang selalu memberikan do'a, semangat, tenaga, dukungan dan pikirannya kepada saya dalam membuat skripsi ini. Serta tak lupa, ucapan syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan kenikmatan dan kemudahan kepada saya dan keluarga, yang tidak ternilai harganya hingga saat ini.
- Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan memberikan do'a yang sangat berarti dalam pembuatan skripsi ini.
- Angkatan IP UMY 2012. Saya bangga sekaligus beruntung bisa menjadi bagian dari angkatan IP UMY 2012, saya bangga ada di dalamnya, di sekeliling orang-orang hebat seperti kalian.
- Teruntuk Akak Riska terimakasih atas bantuan, dukungan, doa dalam pembuatan skripsi ini.
- Untuk Genk Tosca : Dwi Ratna Agustin, Nur Ulumi, Dewi Agustiani, Winda Ariandani, Mergie Zanna, Isnaeni Lailatul Izza, dan Deya Rizka Okta Utami. Terima kasih teruntuk kalian yang sudah menemaniku. Semoga kita masih bisa dipertemukan kembali. Good Luck for us.

- Untuk teman-teman SMA : Elinda Rosa Maulida, Rieta Eka Permata, Zubaydatul Ulum, Atika Hardiyana, Intan Fitridasari, Rima Fathu Ni'mah, dan Lutfianah Rohmah. Genk Mamah Muda Shalihah. Terima kasih untuk kalian yang sudah mengajarkan persahabatan. 7 tahun kita bersama-sama, harapannya di tahun-tahun yang akan datang kita tetap seperti ini, meskipun jarak memisahkan. Kalian rumah keduku selama aku di Jogja.
- Untuk teman-teman KKN 67 UMY : Sulis Setyowatiningsih, Anjar Purnamasari, Ana Rizkia Umami, Muhammad Catur Setiawan, Rohman Ardi, Muhammad Fadil, Oka Fernandika. Terima kasih kalian, pertemanan kita bermula saat KKN hingga saat ini. Semoga kita dipertemukan kembali.
- Untuk Hanifdwi, Afik, Noval terimakasih atas bantuan dan supportnya selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang tak pernah lelah memberikan petunjuk Nya untuk penulis. Kepada Nabi Muhammad SAW sang pembawa pencerahan bagi umat manusia, penulis lantunkan sholawat beserta salam baginya. Alamdulillah kepada Nya penulis haturkan atas kasih Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015)”**. Ini tidak terlepas dari bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Pertama sekali ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada bapak Ali Muhammad, S.IP, M.A, Ph.D selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ucapan terima kasih tidak luput disampaikan kepada Dr. Titin Purwaningsih, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing akademik penulis dan Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan. Semoga bantuan dan bimbingan ibu mendapat balasan dari Nya.
4. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh staff dan seluruh dosen Ilmu Pemerintahan yang telah penulis reportkan selama menjadi mahasiswi hingga selesai.
5. Terima kasih untuk semua staff Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang telah penulis reportkan selama penelitian di Dinas Perjinan Kabupaten Bantul.

Yogyakarta, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7

E. Kerangka Teori	7
F. Definisi Konseptual	27
G. Definisi Operasional	28
H. Metode Penelitian	30
BAB II GAMBARAN UMUM	34
A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul	34
B. Gambaran Umum Dinas Perizinan	40
BAB III ANALISIS DATA	48
A. Pengukuran Kualitas Pelayanan	48
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	80
BAB IV PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persentase Penduduk Usia 10 Tahun keatas Berdasarkan Ijazah Tertinggi di Kabupaten Bantul.....	36
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Bantul	36
Tabel 2.3 Persentase Penduduk Usia 10 Tahun keatas yang Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin	38
Tabel 2.4 Izin Terbit IMB di Kabupaten Bantul dari Perizinan IMB Gedung dan IMB Bukan Gedung Tahun 2011-2015	39
Tabel 2.5 Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan Formal.....	45
Tabel 2.6 Keadaan Pegawai Berdasarkan Eselon dan Pangkat.....	46
Tabel 3.1 Tingkat Pendidikan Para Pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Perizinan	44
Gambar 3.1 Alur Pengurusan dan Mekanisme Pelayanan	56