

SINOPSIS

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. Unit analisa dalam penelitian ini adalah aparat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul 3 orang dan masyarakat pengguna dan penerima jasa pelayanan 7 orang karena sebagian besar mengatakan yang sama. Dalam menganalisa data menggunakan data kualitatif deskriptif analisis yaitu dengan cara interpretasi data kemudian data tersebut dianalisa dari awal hingga akhir penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih kurang dalam memberikan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian mengenai waktu penyelesaian, serta besarnya biaya pengurusan, 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 dalam pelayanan 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.

