

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.¹ Selanjutnya Dwiyanto mengatakan bahwa citra organisasi publik di Negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Oleh karena itu tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dibentuknya Pemerintah Daerah sesuai dengan prinsip desentralisasi diantaranya dimaksudkan untuk menjalankan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah

¹ Dwiyanto, Agus, 1995, Pelayanan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

(Pasal 2 UU No. 32 th. 2004). Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan umum. Otonomi daerah sebagaimana telah diamanatkan sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999, terdapat dua misi yaitu mewujudkan demokrasi di tingkat lokal dan mendekatkan pelayanan kepada publik.

Undang-undang tentang otonomi daerah tersebut mengubah secara mendasar praktik penyelenggaraan otonomi daerah dibandingkan dengan undang-undang sebelumnya menekankan fungsi Pemerintah sebagai promotor pembangunan sedangkan undang-undang otonomi lebih menekankan fungsi Pemerintah Daerah sebagai pelayanan masyarakat.

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.² Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan.³

Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng image masyarakat terhadap birokrasi

² Adrian Sutedi, 2010, Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar Grafika, Jakarta, halaman 146.

³ Wahyudi Kumorotomo, 2005, Etika Administrasi Negara, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, halaman 156.

publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.⁴

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,⁵ sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan. Agar pelayanan bisa berjalan dengan baik maka kemampuan aparatur pemerintah itu sangat berperan penting dalam hal tersebut, baik buruk kemampuan aparatur pemerintah dapat dilihat dari berbagai macam pandangan baik itu segi pendidikan, jenjang pelatihan, jabatan, sarana, dan pra sarana.

⁴ Drs. H. Surjadi, M.Si, 2009, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, PT Refika Aditama, Bandung, halaman 11.

⁵ Sri Hartini, dkk, 2008, Hukum Kepegawaian di Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, halaman 139.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan kepuasan. Kepuasan tersebut tentunya akan membawa kesan positif dalam diri masyarakat khususnya kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut merupakan indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dan kualitas yang baik diberikan oleh aparatur pemerintah, begitu juga sebaliknya apabila kinerja aparatur pemerintah tidak memuaskan maka pelayanan publik dan kualitas aparatur pemerintah dipandang kurang baik. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 36 Tahun 2004 tentang Asas dan Hakikat Pelayanan Publik mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.⁶

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.

⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, halaman 28.

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.

Persoalan yang timbul beberapa waktu lalu adalah adanya bangunan Gereja yang belum mengantongi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)⁷, dan juga sejumlah rumah yang berdiri di tengah Pasar Desa Gabusan belum memiliki dokumen Izin Mendirikan Bangunan.⁸ Fenomena tersebut menunjukkan belum tercapainya sistem pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, memberikan pelayanan publik yang cepat dan responsif. Juga tidak adanya pengawasan yang ketat sehingga terjadinya bangunan tanpa dokumen Izin 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.⁹ Padahal sebenarnya apabila masyarakat sudah mengerti

⁷ (<http://www.beritarohani.com/2015/07/30-tahun-tak-bermasalah-gbi-saman-tiba-tiba-digugat-soal-imb/>) diunduh tanggal 7 November 2015 Pukul 18.33 WIB.

⁸ (<http://jogja.tribunnews.com/2014/06/06/bangunan-di-pasar-desa-gabusan-tanpa-imb>) diunduh tanggal 7 November 2015 Pukul 18.40 WIB.

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

mengenai prosedur yang baik semua akan berjalan dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas penulis ingin meneliti lebih jauh tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul, memfokuskan diri pada pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Hasil penelitian ini dituangkan dalam karya tulis ilmiah berbentuk Skripsi dengan judul : **Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015).**

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ?
- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Bertitik tolak dari latar belakang penelitian dan perumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini mempunyai tujuan dan mafaat, sebagai berikut :

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

2. Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran bagi Pemerintah Kabupaten Bantul, khususnya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian yang bersifat teoritis bagi pengembangan dunia akademis yang berkaitan kualitas pelayanan, dalam hal tersebut menyangkut tugas maupun fungsi penyelenggaraan pelayanan perizinan sebagai dinas yang lebih baik di masa datang.

D. Kerangka Teori

1. Pelayanan

Bertolak dari hak-hak manusia, baik sebagai warga Negara maupun sebagai warga masyarakat, maka manusia tanpa kecuali berkeinginan untuk dapat memperoleh hal-haknya itu meski harus melalui suatu perjuangan. Perjuangan untuk memperoleh hak azasi tidak akan berhenti dan akan terus berlangsung sampai pada akhir jaman. Di lain pihak dalam situasi yang sudah mapan, dimana hak azasi dan hak-hak lain yang timbul karena peraturan perundang-undangan telah dimiliki dan dijamin, terdapat kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mempermudah dan mempercepat perolehan hak itu. Kegiatan itu berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka

pemenuhan hal tersebut.¹⁰ Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekat pada setiap orang. Jadi memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak tersebut adalah merupakan suatu hak juga.

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

Masih terdapat beragam mengenai pendefinisian pelayanan publik. Dalam literatur, konsep publik kebanyakan dicermati dari kacamata privat, artinya publik dimaknai sebagai ranah yang berada diluar jangkauan yang ditraksaksikan oleh individu-individu. Konsep publik sangat erat dengan konsep eksternalitas (baik yang positif maupun negatif). Dalam kehidupan sehari-hari, kita telah dibiasakan untuk

¹⁰ Moenir, Drs, H.A.S, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT Bumi Aksara, Jakarta, halaman 40.

membayangkan negara sebagai representasi kepentingan publik. Pengelolaan pelayanan publik akhirnya disederhanakan menjadi “jasa” yang disediakan oleh negara, melalui birokrasinya.¹¹

Dwiyanto mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
- b. Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.
- c. Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.¹²

Dalam perspektif hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, menurut Miftah Thoha (dalam Pongoh, dkk, 2001 : 12)

¹¹ Lay, Cornelis, Drs, MA, dkk, 2002, Desentralisasi dan Demokrasi, Kerjasama The Ford Foundation – FISIPOL UGM, Yogyakarta, halaman 123.

¹² Dwiyanto, Agus, 2008, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, halaman 147.

Pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai satu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberi jasa (*service*) kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Sedangkan 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.¹³ 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 umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan bayaran. Pelayanan umum yang diberikan secara cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayar oleh masyarakat itu

¹³ Wasistiono Sadu, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV Fokusmedia, Bandung, halaman 43.

sendiri. Sedangkan yang disertai dengan penarikan bayaran, penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun didasarkan menurut harga yang paling terjangkau. Akan tetapi memberikan tarif pelayanan umum yang sama kepada setiap orang sebenarnya justru tidak adil, karena selain kemampuan pembayarannya tidak sama, tingkat urgensi atas jasa tersebut juga berbeda-beda. Dalam rangka memuaskan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, sudah saatnya pemerintah meninggalkan pola lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni pola tunggal, baik dalam jenis pelayanan maupun dalam penentuan tarifnya.¹⁴

Pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, jenis, dan dimensi dibagi menjadi jasa publik dan layanan civic, dimana jasa publik merupakan kewenangan pemerintah yang sifatnya monopoli tetapi dapat diprivatisasikan dan provider dan bersumber pada pemakaian barang publik oleh konsumen, sedangkan layanan civic merupakan kewajiban pemerintah yang sifatnya monopoli pemerintah, tidak dapat diprivatisasikan dan provider bersumber pada action dan akting sang aktor.¹⁵

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

¹⁴ Ibid; halaman 44.

¹⁵ Taliziduhu, Ndraha, 2003, *Kybernologi 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)*, PT Rineka Cipta, Jakarta, halaman 59.

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.

Dalam dimensi penyelenggaraan pelayanan publik, birokrasi (pemerintah) mempunyai standard dan prosedur yang harus dilaksanakan. Sebagaimana tertuang pada Keputusan MenPan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan tersebut disebutkan bahwa pelayanan harus dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Untuk memahami penelitian ini perlu dilakukan pendefinisian secara spesifik terhadap istilah pelayanan publik (*public service*). Dalam ilmu politik dan administrasi Negara, pelayanan public merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sektor publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar pengagungan kepentingan umum. Ia merujuk kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat seperti kesehatan, pendidikan, transportasi umum dan lain-lain.

Berkaitan dengan berbagai jenis pelayanan diatas, dapat dikategorikan kedua jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama ini, yaitu pertama pelayanan substantif atau civil service yang berkaitan dengan kebutuhan vital atau mendasar

masyarakat umum seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi dan sebagainya. Kedua adalah pelayanan administratif atau *civic service* yang berhubungan dengan pelayanan-pelayanan administrasi kewargaan dan perizinan yakni dalam bentuk pengurusan perizinan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Usaha dan sebagainya. Jenis pelayanan ini sebenarnya tidak termasuk pelayanan vitas dan mendasar dibutuhkan masyarakat, bahkan jenis pelayanan ini lebih dibutuhkan untuk tertib administrasi pemerintahan, bukan untuk kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, terdapat kecenderungan bahwa jenis pelayanan administrasi lebih menguntungkan bagi pemerintah (daerah) terutama jika dilihat dari aspek Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dapat diperoleh dari pelayanan tersebut. Kecenderungan ini disebabkan beberapa alasan, antara lain karena biaya pengadaan pelayanan relative rendah, pengguna jasa layanan bersikap aktif sehingga aparat tidak perlu mendatangi masyarakat, dan umumnya merupakan kebutuhan yang tidak dapat ditunda. Namun segi negatifnya, cenderung melahirkan praktik regulasi yang berlebih dan lebih birokratisasi.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas menurut Linvine dkk, dalam Dwiyanto dapat diukur dengan responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.¹⁶ Selanjutnya

¹⁶ Dwiyanto, Agus, 1995, Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol UGM, Yogyakarta, halaman 9.

Dwiyanto dan Bevaola dari hasil penelitiannya mengatakan pengukuran kualitas pelayanan publik diukur dengan indikator sebagai berikut: akuntabilitas, responsivitas, orientasi terhadap pelayanan dan efisiensi.¹⁷

Tjiptomo memberikan pengertian bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhuungan dengan produk jasa manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸ 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.

Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan umum, akan menunjukkan sejauh mana kualitas pelayanan tersebut telah digapai oleh suatu organisasi pelayanan publik.

Terkait dengan upaya birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi birokrasi yang mampu menjembatani kepentingan antara the State dan Civil Society yaitu good government. Meier dalam Moeljarto, menegaskan bahwa good government merupakan cara mengatur pemerintahan yang

¹⁷ Dwiyanto Agus, Kusumasari Bevaola, "Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?" Policy Brief. No. II/PB/2003

¹⁸ Tjiptomo, Fandy, 2000, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Andi, Yogyakarta, halaman 51.

memungkinkan layanan pemerintahan yang efisien, sistem pengendaliannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab kepada publik.¹⁹ Dari definisi ini setidaknya ada dua kompetensi yang harus dimiliki oleh birokrasi, yaitu birokrasi harus mampu memberikan pelayanan publik dengan adil dan inklusif sebaik-baiknya.

Dengan mengacu pada beberapa konsep sebagaimana telah diuraikan, kualitas pelayanan mengandung elemen-elemen yang kesemuanya bermuara terhadap usaha untuk memenuhi harapan pelanggan meliputi produk, jasa, dan proses yang selalu berubah dari waktu ke waktu. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto, yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan organisasi.²⁰

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 :

¹⁹ Moeljarto, Tjokrowinoto, 2000, Pengembangan Sumber Daya Manusia Birokrasi, FISIPOL UGM, Yogyakarta.

²⁰ Dwiyanto, Agus, 1995, Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol UGM, Yogyakarta, halaman 10.

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. Faktor Struktur Organisasi

Organisasi dalam melakukan kegiatannya mengelola input menjadi output sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan peran yang dinamisasinya akan menunjukkan distribusi kewenangan atau kekuasaan di masing-masing posisi, sehingga berpengaruh terhadap aktivitas dari masing-masing orang yang berada di dalam organisasi. Struktur organisasi sangat mempengaruhi mekanisme kerja, sehingga keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam rangka mencapai tujuannya sangat dipengaruhi bagaimana struktur organisasi itu dibentuk.

Gibson dkk, memberikan pengertian bahwa struktur adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan. Struktur sering digambarkan dengan suatu bagan organisasi.²¹ Lebih lanjut dikatakan oleh Bennet (dalam Anderson, 1994 : 170) struktur adalah kerangka kerja dimana aktivitas-aktivitasnya berlangsung. Struktur organisasi mendefinisikan tugas dan pertanggung jawaban, peranan dalam kerja, hubungan antar posisi pekerja dan saluran komunikasi.²² Sedangkan Robbins (1994 : 6) memberikan batasan bahwa struktur organisasi sebagai penataan bagaimana

²¹ Gibson, James, L. ; Ivancevich, John M, Donnelly, Jr. James, 1996, Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses), Bintara Aksara, Jakarta, halaman 10.

²² Anderson, Alan H, Annakryprianoo, 1994, Effective Organizational Behavior, Blackwell Publisher, UK, halaman 170.

tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti.

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 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.²³

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. Faktor sarana dan Pra sarana

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

²³ Robbins, Stephen P, 1993, *Organizational Behavior*, New Jersey; Prentice Hall, halaman 487-504.

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.

Disamping itu hal yang tidak kalah pentingnya mengenai sarana untuk mendukung kualitas pelayanan adalah adanya dukungan dana yang mencukupi sesuai dengan volume tugas yang menjadi beban Dinas Perizinan. Ketersediaan dana ini digunakan untuk keperluan pembiayaan operasional yang memungkinkan organisasi menjalankan programnya sesuai dengan rencana.

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.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.²⁴

Sarana kerja apabila ditinjau dari segi kegunaannya, dapat digolongkan menjadi tiga golongan :

- a. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
- b. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan, misalnya perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data.

²⁴ Moenir, DRS, H.A.S, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT Bumi Aksara, Jakarta, halaman 119.

- c. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan. Misalnya, sarana transportasi dan ketersediaan dana bagi suatu kegiatan tertentu.

Dalam perkembangan kehidupan masyarakat pada saat ini, seiring dengan kemajuan teknologi diperlukan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah melengkapi sarana agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Dengan tersedianya sarana teknologi yang cukup canggih maka pelayanan kepada masyarakat dapat dipercepat yang memungkinkan pada waktu yang singkat.

Disamping sarana kerja, ada jenis sarana lain yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, yaitu fasilitas pelayanan, antara lain:

- a. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang :
 1. Ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk menerima surat/berkas permohonan, penyetoran dan penerimaan uang, dimana satu sama lain harus disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani setiap hari kerja.
 2. Ruang informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan penting secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama karena kelainan bahasa, lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan atau

petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang umum diperlukan. Cara seperti ini dimaksudkan untuk menghindari timbulnya tanya jawab diruangan pelayanan yang dapat mengganggu orang lain. Jadi ruangan informasi sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan.

3. Ruang tunggu, dilengkapi dengan penerangan, tempat duduk, dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya yang membuat orang-orang merasa tidak jenuh.
 - b. Telepon umum. Fasilitas telepon umum sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak untuk melakukan komunikasi. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak terlalu jauh dari ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.
 - c. Alat panggil. Untuk ruangan yang luas dan banyak loket/pintu (gate) sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.²⁵

C. Faktor 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

²⁵ Ibid; halaman 121-123.

pegawai yang diharapkan membuat tujuan, inovasi atau mencapai tujuan organisasi.²⁶ 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.²⁷

Kemampuan tergantung pada keterampilan dan pengetahuan. Unsur pengetahuan dan keterampilan diterima dari kemampuan yang dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan informal yang dapat menunjang peningkatan kecakapan. Dengan melalui pendidikan akan membentuk dan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu dengan lebih cepat dan tepat. Pelatihan membentuk dan meningkatkan keterampilan kerja, perlunya keterampilan melalui pelatihan karena keterampilan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas latihan yang telah dialaminya.

²⁶ Suroto, 1992, Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, halaman 14.

²⁷ Thoha, Miftah, 1988, Pembinaan Organisasi: Proses Diagnosa dan Intevensi, PT Rja Grafindo, Jakarta, halaman 316.

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.²⁸

Faktor manusia merupakan unsur yang sangat esensial dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks pengertian organisasi, dikatakan bahwa organisasi adalah persekutuan orang-orang yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka mencapai tujuan, dimana terdapat pimpinan dan beberapa bawahan. Dengan demikian bekerjanya suatu organisasi sangat tergantung dari faktor manusia yang terlibat di dalamnya.

Tersedianya sumber daya manusia dalam organisasi ditinjau dari segi kuantitas belum memberikan jaminan suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Oleh karena itu sumber daya manusia yang diharapkan dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia yang berkualitas, karena hal ini merupakan salah satu kunci membawa organisasi mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya sebagian besar tergantung pada kemampuan anggotanya.²⁹

²⁸ Siagian, Sondang P, 1985, Peranan Staff Dalam Manajemen, Gunung Agung, Jakarta, halaman 60.

²⁹ Etzioni, Amitai, 1985, Organisasi-organisasi Modern, UI Press, Jakarta, halaman 84.

Untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu organisasi sangat terkait dengan perencanaan sumber daya manusia itu dilakukan. Perencanaan sumber daya manusia merupakan bagian utama dalam mengembangkan sumber daya manusia, karena hal ini membantu mengurangi ketidakpastian diwaktu yang akan datang serta akan menentukan keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugasnya.

Agar mendapat perencanaan sumber daya manusia yang tepat dan memadai ada empat syarat yang perlu diperhatikan :

1. Meramalkan kebutuhan akan jenis kecakapan yang berlainan dan jenis sumber daya manusia sekarang ke masa yang akan datang.
2. Menginfestasikan sumber daya yang ada.
3. Memproyeksi sumber daya manusia sekarang ke masa yang akan datang dan membandingkan posisi yang akan datang diharapkan dengan kebutuhan yang telah diramalkan.
4. Merencanakan kegiatan-kegiatan yang diperlukan seperti penarikan tenaga kerja, seleksi, pelatihan, komposisi dan penempatan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan akan sumber daya manusia yang akan datang.³⁰

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

³⁰ Handoko, T, Hani, 1992, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi 11, BPFE, Yogyakarta, halaman 289.

pengelolaannya sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia.³¹ Dalam hal ini bahwa unsur manusia dalam organisasi merupakan hal yang penting. Unsur manusia merupakan unsur utama dalam penyelesaian masalah dan tugas yang ada. Penyelesaian masalah dan tugas hanya dapat dilaksanakan secara tepat apabila pegawai tersebut melaksanakan tugas yang dibebankan sesuai dengan waktu dan kualitas yang ditentukan. 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.

E. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan kepastian arah dan ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

³¹ *Ibid*, halaman 289.

1. Dinas Perizinan adalah bentuk organisasi pelayanan kewargaan/perizinan dalam bentuk administratif yang merupakan kewajiban pemerintah daerah untuk menyelenggarakan layanan pada masyarakat dengan melibatkan seluruh fasilitas serta sumber daya yang dimiliki dalam menjalankan tugas pelayanan guna memenuhi kebutuhan dari yang dilayani.
2. Kualitas Pelayanan adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada masyarakat dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan penjabaran lebih lanjut dari berbagai unsur teori yang lebih kongkrit, yang diperlukan sebagai petunjuk untuk memberi arah dalam memecahkan masalah dalam penelitian ini. Dengan mengukur suatu variable serta menentukan indikator-indikator disertai dengan tolak ukurnya.

1. Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari:
 - a) Kesederhanaan diukur melalui :
 - 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan
 - 2) Kelancaran dalam pengurusan
 - 3) Tidak berbelit-belit.
 - b) Kejelasan dan kepastian diukur melalui :
 - 1) Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
 - 2) Rincian biaya.

- 3) Jangka waktu penyelesaian.
 - c) Keterbukaan diukur melalui :
 - 1) Keterbukaan informasi pada pelanggan
 - d) Efisien diukur melalui :
 - 1) Keterkaitan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
 - e) Ekonomis diukur melalui :
 - 1) Biaya yang tidak terlalu tinggi.
 - 2) Tingkat kemampuan masyarakat untuk membayar.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:
- a) Struktur organisasi dilihat dari :
 - 1) Kompleksitas organisasi yang dapat diukur melalui :
 - 1.1 Alasan pembagian departemen dibawah tanggung jawab seseorang dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.
 - 2) Formalisasi dapat diukur melalui :
 - 2.1 Banyaknya jenis tugas yang mempunyai prosedur tetap.
 - 3) Tingkat desentralisasi dapat diukur melalui :
 - 3.1 Banyaknya personil yang mempunyai wewenang terlibat dalam setiap tingkat pembuatan keputusan.
 - 3.2 Besarnya wewenang yang diberikan berkaitan dengan jenis urusan yang didelegasikan ke sub bagian yang lebih rendah.

- b) Sarana dan pra sarana meliputi unsur penunjang proses pelayanan, baik perangkat lunak maupun keras, diukur melalui :
 - 1) Sarana kerja yang tersedia.
 - 2) Fasilitas pelayanan yang tersedia.
 - 3) Ketersediaan dana yang menunjang kegiatan pelayanan.
- c) Sumber daya manusia dilihat dari :
 - 1) Jumlah pegawai, dapat diukur dengan kesesuaian jumlah pegawai dengan jenis pekerjaan.
 - 2) Kualitas pegawai, diukur melalui :
 - 2.1 Jenis pendidikan para pegawai.
 - 2.2 Tingkat pendidikan para pegawai.

G. 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.³²

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 :

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

³² Nawawi, Hadari, 1983, Metode Penelitian Sosial, UGM Press, halaman 63.

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.