

HALAMAN JUDUL

**EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI
KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018**

(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon
Progo)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Yogi Aswarda
20150520222

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yogi Aswarda

Nim : 20150520222

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan skripsi ini yang berjudul **“EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018”** dengan ini menyatakan bahwa tidak pernah terdapat suatu karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar keserjanaan di perguruan tinggi dan diterbitkan oleh orang lain, terkecuali tertulis diacukan dalam naskah dan diterbitkan didalam daftar pustaka, dan apabila terdapat suatu karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka dalam karya ini penulis akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang berlaku.

Yogyakarta, 30 September 2019

Yogi Aswarda

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulillah dalam mengejar gelar keserjanaan saya akhirnya bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018” selain itu dalam penyelesaian Skripsi ini merupakan suatu hal yang menjadikan amanah bagi diri saya dan pertanggung jawaban kepada orang tua yang telah memberikan saya pendidikan sampai kejenjang yang tinggi.

Skripsi ini saya persembahkan dan saya ucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberi saya kesehatan dalam menyelesaikan skripsi, dan selalu mengamalkan perintahnya.
2. Rasullullah SAW, yang menjadi tuntunan saya dalam menjalankan amanah yang merupakan bagian dari sifat-sifat Rasullullah SAW.
3. Kepada Omak (Hj. Hasrah) dan Ayah (Aswardi), tidak ada kata-kata yang bisa di ungkapkan dengan perjuangan kalian untuk memberikan yang terbaik walaupun susah payah yang kalian lalui demi kebutuhan anakmu ini, semoga kalian berdua dalam lindungan Allah SWT, dan diberikan umur yang panjang, selama 4 Tahun di tanah rantauan banyak pengalaman yang di lalui susah, senang, sedih, sudah di lalui jauh dari kedua orang tua mengajarkan kepribadian yang lebih dewasa dan mandiri dalam menghadapi suatu permasalahan, orang tua yang hebat saya sangat bersyukur memiliki kedua orang tua yang bisa menguliahkan saya sampai akhirnya saya menyelesaikan perkuliahan dengan susah payah. Hanya satu yang bisa saya ucapkan dan doakan untuk kedua orang tua saya terimakasih untuk ayah dan omak kalian hebat, doaku untuk kalian semoga kalian diberikan umur yang panjang dan diberikan kesehatan, semoga setelah lulus kuliah ini hasil dari keringatku bisa mengurangi beban kalian berdua.

4. Untuk Saudara kandungku, Bang melky, Bang Benny, S.T, Alm Bang Ade S. Psi, kakak Melda Purnama Sari, Amd. Kalian sudah memiliki keluarga jangan lupa sama adik dan orang tua kalian kita dibesarkan dalam rumah yang sama orang tua yang sama walaupun kebutuhan kalian juga banyak demi memenuhi dapur kalian dirumah setidaknya membagikan sedikit rezeki kalian ke adik dan orang tua kalian itu udah bisa bikin kami senang, teruntuk Alm Bang ade doaku selalu menyertaimu bang semoga abang di tempatkan di surga Allah, insyaallah bang anak-anak abang akan menjadi tanggung jawabku semoga Allah memberikan aku rezeki yang cukup.
5. Teruntuk keponakanku, semoga kalian jadi anak yang berbakti.
6. Untuk kawan-kawan yang di Duri, semoga kita tetap berteman dan menjalin silaturahmi yang baik semoga kita bisa mencapai apa yang kita inginkan
7. Kawan-kawan di tanah rantauan Uwe, Aldi Tato, Mandan pamarahan, Iki paksa, Bagas kriwil, Emal listerine, Dika Putih, Anas gigi, Jarwok kuat, kalian sehat-sehat ya kurang-kurangi main game BROH, Wahyu Jambi yang udah pinjami laptop, Defri Cebol, Anggi Tasik, Jon Salman, sampai ketemu di lain waktu kawan-kawan.
8. Kepada Dosen-dosen IP UMY, pak Awang terimakasih sudah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi sampai selesai.

KATA PENGANTAR

Assallamuallaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur atas kenikmatan yang telah diberikan Allah SWT, dan tidak bisa dijabarkan dengan kata-kata, sholawat serta salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SWA, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta Tahun 2018” hal ini merupakan pelajaran penting bagi saya, walaupun dalam penyusunan skripsi ini saya banyak mengalami kendala dalam proses penyusunan dan penyelesaian penyusunan skripsi, selama kendala yang saya hadapi akhirnya terbalas dengan harapan yang saya inginkan. Demikian saya ucapkan terimakasih kepada Bapak dosen yang telah memberikan saya dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini. Dan saya selaku penulis mengucapkan penghormatan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan masukan dan saran dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji proposal skripsi.
6. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP selaku dosen penguji skripsi.
7. Kepada seluruh dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan saya ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.

8. Seluruh staf UMY dan karyawan jurusan Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan bantuannya dalam bidang pelayanan baik administrasi maupun yang non-administrasi selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Harapan dari saya apa yang telah saya sajikan di dalam skripsi dapat menjadi suatu manfaat bagi rekan-rekan di Fisipol UMY, walaupun dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan saya sebagai penulis menerima masukan dan saran agar menjadi proses penyempurnaan serta dapat membenahi tulisan ini.

Wassallamu'allaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 30 september 2019

Yogi Aswarda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
SIPNOPSIS.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Teori	12
1. Pelayanan Publik.....	12
2. Evaluasi pelayanan.....	16
G. Definisi konseptual	18
H. Definisi operasional	19
I. Metode Penelitian	20
1. Jenis penelitian	20
2. Lokasi penelitian.....	20
3. Jenis data	20
4. Teknik Pengumpulan Data	21
5. Teknik Analisis Data.....	22
Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo.	25
A. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	25
B. Visi & Misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo 25	
C. Struktur Otganisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	26

D. Kondisi Letak & Geografis Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	28
E. Jenis Pelayanan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	33
BAB III.....	35
PEMBAHASAN	35
EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018.....	35
A. Transparan.....	37
1. Transparansi rincian biaya.....	37
2. Transparansi jadwal penyelesain	41
3. Transparansi persyaratan.....	44
B. Partisipatif.....	50
1. Penyediaan saran dan kritik.....	50
C. Akuntabel.....	55
1. Dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.....	55
2. Bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan dan persoalan.	58
D. Berkesinambungan.	61
1. Hasil yang dicapai dari pelayanan yang telah diberikan.	61
1. Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	65
2. Tidak ada pungutan liar	67
F. Netralitas.....	68
1. Tidak mementingkan kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan.....	69
BAB IV.....	72
PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel bangunan IMB.....	2
Tabel 1. 2 Tabel literature Riview Tinjauan Pustaka	7
Tabel 3. 1 Harga satuan bangunan IMB	38
Tabel 3. 2 Tabel waktu penyelesaian.....	42
Tabel 3. 3 Tabel persyaratan IMB.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi DPMPT	27
Gambar 2. 2 Peta Administrasi Kulon Progo	28
Gambar 3. 1 Kode Etik Pelayanan	36
Gambar 3. 2 Tata Cara Mengurus IMB	44
Gambar 3. 3 Penyelesaian Pengaduan	51
Gambar 3. 4 Kotak saran	52
Gambar 3. 5 Gambar Akun Instagram DPMPT Kulon Progo	53
Gambar 3. 6 Mesin Indeks Kepuasan	53
Gambar 3. 7 Gambar SK DPMPT Kulon Progo	56
Gambar 3. 8 Bagan Mekanisme Pengaduan	59
Gambar 3. 9 Ruang Pengaduan	60
Gambar 3. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	63