

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja¹.

Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting untuk diperhatikan karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat

¹ Manggaukang Raba. *Akuntabilitas: konsep dan Implementasi*. (Cet. I ; Malang: UMM Press, 2006), hal 7

mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut².

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitan tersebut, maka diperlukan suatu sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, legitimate, yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dari unsur KKN³.

Akuntabilitas dapat diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas

² Ibid

³ SANKRI, *Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem*

juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil⁴.

David Hulme dan Mark Turner dalam *Manggaukang* mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti : (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; (2) keberadaan kualitas moral yang memadai; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas⁵.

Menurut Ellwood akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya⁶.

Persoalannya kemudian adalah cita-cita mewujudkan pemerintahan yang akuntabel di Republik ini, rupanya tetap menjadi cerita yang tidak berkesudahan. Banyak faktor yang menyebabkannya, beberapa diantaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak dipatuhinya hukum sehingga penegakan hukumnya sangat lemah, penggunaan kekuasaan yang melampaui batas kewajaran, lemahnya kontrol mental para pemimpin, pejabat dan pelaksana birokrasi pemerintahan⁷.

⁴ SANKRI, op. cit., hal. 476.

⁵ *Manggaukang Raba*, op. cit., hal. 115

⁶ *Ibid.*, hal. 38.

⁷ *Ibid.*, hal .8

Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng *image* birokrasi publik dimata masyarakat. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahahan 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 ada 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 pemerintah⁸.

Berbagai fenomena diatas menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya dimata publik. Ini semua terjadi karena pemerintah dan birokrasinya telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan publik. Praktik-praktik KKN yang terjadi dalam kehidupan birokrasi telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakatnya. Dominasi birokrasi dalam kehidupan politik dan ekonomi selama ini ternyata juga menciptakan berbagai distorsi dalam penyelenggaraan peayanan publik yang cenderung memperburuk krisis ekonomi dan politik yang terjadi. Dalam situasi seperti ini maka amat sulit mengharapkan pemerintah dan birokrasinya

mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pemerintah telah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel⁹.

Berbagai fenomena penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan belum terealisasinya pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses menurut Ellwood. Hal ini mengidentifikasi aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan¹⁰.

Hasil penelitian yang dilakukan Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Gadjah Mada pada tahun 2001 menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatra barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Sulawesi Selatan masih buruk. Komitmen aparat untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayani lemah dikarenakan pemberian pelayanan seringkali masih menggunakan standar nilai atau norma

⁹ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik* (Cet.1; Yogyakarta : Galang Printika ogyakarta, 2002) hal 3

¹⁰ KEPMENPAN, Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang

secara sepihak. Dari penelitian tersebut, Sulawesi Selatan mempunyai tingkat akuntabilitas yang buruk dengan mencapai persentasi sebesar 87 %¹¹.

Akan tetapi pada tahun 2010 International Finance Cooperation memberikan peringkat pertama kepada pemerintah Kota Yogyakarta dalam survei tentang kemudahan perizinan usaha dan Izin Mendirikan Bangunan. Diberitakan oleh Suara Karya *Online* Sistem perizinan yang dilakukan Pemerintah Kota (Pemkot) Yogyakarta dinilai terbaik di Indonesia oleh pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN dan RB). Sistem perizinan itu menjadi percontohan bagi daerah lain di Indonesia karena dinilai transparan, cepat, serta masyarakat dapat memantau perkembangan pengajuan perizinan melalui situs internet¹². Kepala Humas Pemkot Yogyakarta Tri Hastono, mengutarakan, sistem perizinan itu dianggap unggul dalam tiga kategori pelayanan publik yang baik, yakni pengurusan izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan pendaftaran properti. Secara nasional Dinas Perizinan Kota Yogyakarta membanggakan dalam transparansi pelayanannya, transparansi pengelolaan dananya¹³.

Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Di samping itu IMB merupakan salah satu retribusi Kota Yogyakarta yang berarti sumber pendapatan Daerah. Dinas perizinan Kota

¹¹ Agus Dwiyanto, loc. cit.

¹² Transparan Sistem Perizinan Pemkot Yogyakarta Jadi Percontohan di Indonesia.

Yogyakarta yang merupakan penyelenggara pelayanan IMB harus memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders¹⁴.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta juga membuka luas akses informasi untuk masyarakat dengan disediakannya petugas penghubung. Mereka akan melayani berbagai pertanyaan pemohon sejauh mana proses perizinan yang diajukan. Selain itu, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta juga akan memberitahukan kepada pemohon jika ada kekurangan persyaratan permohonan maupun permasalahan teknis dan juga teknis pengecekan lapangan. Petugas penghubung juga akan menginformasikan kepada pemohon apabila proses perizinan sudah selesai beserta besaran retribusi yang harus dibayarkan sebelum pemohon menerima pemberitahuan untuk pembayaran dan pengambilan izin.

Guna mempermudah layanan, dinas Perizinan juga memiliki layanan klinik pelayanan perizinan yang bisa dimanfaatkan untuk konsultasi terhadap rencana izin bangunan/usaha sebelum didaftarkan. Pemohon juga dapat meminta

izin bangunan dan jenis usaha yang diperbolehkan. Dengan demikian, pada waktu pendaftaran dan pemrosesan izin tak ada lagi kendala.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa pemerintah Kota Yogyakarta telah memberikan perubahan yang sangat besar dalam hal pelayanan penerbitan perizinan. Sistem perizinan di Kota Yogyakarta memberikan pembaruan karena saat ini birokrasi di Indonesia terlalu berbelit-belit. Kementerian PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB (Reformasi Birokrasi) menargetkan, dalam beberapa tahun ke depan sistem perizinan terutama di kota-kota besar harus diubah seperti di Yogyakarta¹⁵.

Tercapainya pelayanan perizinan yang baik di Kota Yogyakarta baru berkaitan dengan transparansi pelayanan dan transparansi pengelolaan dananya. Dalam hal ini prestasi dinas perizinan Kota Yogyakarta belum mencapai taraf akuntabilitas.

Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus

¹⁵ Transparan Sistem Perizinan Pemkot Yogyakarta Jadi Percontohan di Indonesia.

dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat¹⁶.

Belum adanya penelitian mengenai tingkat akuntabilitas pelayanan perizinan dalam bidang izin mendirikan bangunan maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Akuntabilitas di dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2012.

B. Perumusan masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat akuntabilitas di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat akuntabilitas di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah khasanah ilmu pemerintahan tentang pemerintah daerah dalam hal pelayanan yang

¹⁶ Wahyudi Kumurotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi*

akuntabilitas dan dapat memperkaya referensi kajian mengenai pelayanan publik mengenai perizinan mendirikan bangunan.

b. Manfaat Praktis

Dapat menjadi wacana bagi masyarakat sejauh mana tingkat akuntabilitas kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah kota Yogyakarta dalam pelaksanaan penerbitan IMB. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan salah satu sumber referensi bagi pemerintah kota Yogyakarta untuk menentukan evaluasi dalam penerbitan IMB.

D. Kerangka Teori

1. Konsep Akuntabilitas

a. Pengertian Akuntabilitas

Menurut Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/pimpinan suatu unit organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas adalah hal yang penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisiensi, efektifitas, reliabilitas dan prediktibilitas. Suatu akuntabilitas tidak

..... melalui perangkat

prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan¹⁷.

Sulistiyani menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas adalah dua kata kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun penyelenggaraan perusahaan yang baik, dinyatakan juga bahwa dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala kegiatan terutama dalam bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi. Akuntabilitas dapat dilaksanakan dengan memberikan akses kepada semua pihak yang berkepentingan, bertanya atau menggugat pertanggungjawaban para pengambil keputusan dan pelaksana baik ditingkat program, daerah dan masyarakat. Dalam hal ini maka semua kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan Alokasi Dana Desa harus dapat diakses oleh semua unsur yang berkepentingan terutama masyarakat di wilayahnya¹⁸.

b. Pengertian Akuntabilitas publik

Fenomena yang dapat diamati dalam perkembangan sektor publik dewasa ini adalah semakin menguatnya tuntutan pelaksanaan akuntabilitas publik oleh organisasi sektor publik seperti pemerintah pusat dan daerah, unit-unit kerja pemerintah, departemen dan lembaga-

¹⁷ Menurut Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI (2000) Hal 12

lembaga Negara. Tuntutan-tuntutan akuntabilitas sektor publik terkait dengan perlunya dilakukan transparansi dan pemberian informasi kepada publik dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Menurut Mardiasmo akuntabilitas publik adalah kewajiban pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut¹⁹.

Akuntabilitas publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

- 1) Pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.
- 2) Pertanggungjawaban horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

Dalam konteks organisasi pemerintah, akuntabilitas publik adalah pemberian informasi dan pernyataan atas aktivitas dan kinerja keuangan pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan

laporan tersebut. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus bisa menjadi subyek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak – hak publik.

Akuntabilitas merupakan konsep yang kompleks yang lebih sulit mewujudkannya dari pada memberantas korupsi. Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal dan bukan hanya pertanggungjawaban vertikal. Tuntutan yang kemudian muncul adalah perlunya dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik²⁰.

Akuntansi sektor publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa dimensi, Ellwood (1993) menjelaskan terdapat 4 (empat) dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu :

- 1) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas *hukum* (*accountability for probity and legality*)

Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan

jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

2) Akuntabilitas proses

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, tanggap, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain diluar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahalnya biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan. Pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas proses juga terkait dengan pemeriksaan terhadap tender untuk melaksanakan proyek – proyek publik.

3) Akuntabilitas program

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang

4) Akuntabilitas kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

Akuntansi sektor publik tidak bisa melepaskan diri dari pengaruh kecenderungan menguatnya tuntutan akuntabilitas sektor publik tersebut. Akuntansi sektor publik dituntut dapat menjadi alat perencanaan dan pengendalian organisasi sektor publik secara efektif dan efisien, serta memfasilitasi terciptanya akuntabilitas publik.

c. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi:

1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

a) Akuntabilitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain dapat meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk

perundang-undangan) dan

- b) Akuntabilitas pelayanan publik harus sesuai dengan akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
 - c) Standart pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan ataupun pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal penyampain standart, harus dilakukan upaya perbaikan.
 - d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
 - e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
 - f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
- a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
 - b) Pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas/pejabat yang

..... dari pejabat

3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat di pertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk layanan.
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya”²¹

²¹ Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Sinambela di dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”²²

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan

oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara²³:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2) Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir di atas yaitu dengan cara:

- 1) Harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat.
- 2) Harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

- 3) Harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun, sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.
- 4) Masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah²⁴:

- 1) Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
- 2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan,

- 3) Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
- 4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
- 5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Menurut Moenir dampak positif untuk masyarakat dengan adanya pelayanan yang memuaskan adalah sebagai berikut²⁵:

- 1) Masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
- 2) Masyarakat akan patuh terhadap aturan yang telah dibuat sehingga tercipta suasana yang tertib, aman, dan nyaman.
- 3) Masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan ditunjukkan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai.
- 4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, kelima adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.
- 5) Dampak positif di atas dapat terlaksana dengan baik maka akan

Menjelaskan uraian di atas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada²⁶:

- 1) Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang.
- 2) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan bernegara.
- 3) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi memperlakukan masyarakat.
- 4) Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
- 5) Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif

pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan

- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku²⁷.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada

²⁷ Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* (Bandung: Mandar Maju, 2008) hal 19-20

masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Tinjauan Umum Tentang Ijin Mendirikan Bangunan

Secara teori ijin didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundangundangan asalkan dilakukan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku²⁸. Sedangkan perbuatan hukum publik itu sendiri memiliki pengertian suatu perbuatan yang dilakukan oleh Pejabat Administrasi negara yang tindakannya tersebut didasarkan pada peraturan perundangundangan dan hukum publik.

Pada dasarnya mendirikan bangunan adalah sebuah perbuatan yang berbahaya, hal ini karena bangunan merupakan tempat sentral bagi manusia beraktifitas sehari - hari, baik ketika dirumah maupun dikantor. Kriteria bahaya tersebut muncul ketika bangunan tersebut memiliki syarat tertentu agar tidak rubuh dan mencelakai orang didalam atau disekitarnya. Bangunan didirikan dengan syarat pertimbangan dan perhitungan yang matang mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan. dengan demikian bangunan tersebut akan kuat dan tidak rusak/robok mencelakai orang didalamnya. Bangunan yang didirikan tanpa adanya perhitungan mengenai kekuatan struktur dan bahan maka akan mudah robok dan

1. Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/pimpinan suatu unit organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggungjawaban.
2. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk public atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dailingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Bdan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikakan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda

dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena

F. Definisi operasional

Operasional merupakan unsurpenelitian yang memberikan arah dan prosedur untuk memberitahukan bagaimana ukuran memberitahukan bagaimana ukuran variabel dan bagaimana mengukur variabel. Sedangkan pengertian dari definisi operasional adalah mengubah konsep atau variabel yang abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan gejala yang diamati, dapat diuji dan ditentukan atau dinyatakan kebenarannya oleh orang lain.²⁹ Dengan kata lain definisi operasional mengubah konsep atau variabel yang abstrak ke tingkat yang lebih realistis, konkrit sehingga gejala tersebut mudah dikenalnya. Dari uraian tersebut, maka definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Akuntabilitas didalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas perizinan Kota Yogyakarta terdiri dari beberapa hal berikut:

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat beberapa hal berikut:

- a. Tingkat ketelitian
- b. Profesionalitas petugas atau pegawai
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana
- d. Pelayanan yang sesuai dengan akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.

- e. Pelayanan yang terbuka
- f. Adanya kompensasi kepada penerima pelayanan

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Akuntabilitas biaya pelayanan publik terdiri dari beberapa hal berikut:

- a. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- b. Adanya mekanisme pengaduan masyarakat

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Akuntabilitas produk pelayanan publik terdiri dari beberapa hal berikut:

- a. Persyaratan pengajuan izin mendirikan bangunan
- b. Mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk melaksanakan penelitian taraf pengetahuan ilmiah yang menyimpulkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip untuk mencapai kepastian mengenai suatu masalah.

A. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sukmadinata penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kejadian pada saat sekarang secara apa adanya. Penelitian

untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel tetapi menggambarkan suatu kondisi dengan apa adanya³⁰. Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Sugiyono, adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan³¹.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang berupaya menggambarkan fenomena yang terjadi dengan apa adanya. Fenomena yang dimaksudkan adalah bagaimana tingkat akuntabilitas di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di kota Yogyakarta. Fenomena tingkat akuntabilitas ini nantinya diperoleh dari kuisioner dan di analisis dengan indeks. Hasil dari indeks tersebut kemudian di deskritifkan secara mendetail.

B. Unit analisa

Unit analisa berisi tentang penegasan unit atau kesatuan yang akan menjadi subjek penelitian ini, maka penulis akan melakukan kegiatan penyusunan yang akan menjadi unit-unit yang akan dianalisa yaitu masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta pada tahun 2012.

³⁰ Sukmadinata, N. S, Metode Penelitian Pendidikan. Cetakan ke 7. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011)

C. Populasi dan sampel

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang berkaitan langsung baik pimpinan maupun pegawai dan juga masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan.

Untuk mendapatkan pemahaman lebih mengenai populasi dan sampel maka perlu pemahaman maka perlu pemahaman pengertian dari sampel Slamet mendefinisikan populasi sebagai jumlah dari keseluruhan unit analisis.³²

Lebih jauh Sudjana memberikan batasan mengenai populasi dan sampel, yaitu sebagai berikut :³³

Populasi adalah totalitas nilai semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung maupun mengukur kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang jelas dan lengkap.

Sampel adalah contoh yang ada mungkin mewakili populasi atau cermin dari keseluruhan objek yang diteliti.

Sebenarnya tidak ada ukuran yang tegas mengenai beberapa anggota sampel yang dinyakan dalam sebuah penelitian. Demikian pula batasan bahwa sampel itu besar atau kecil. Mutu suatu penelitian tidaklah ditentukan oleh besarnya anggota sampel yang digunakan, melainkan oleh kuatnya dasar-dasar teori yang mendukung teknik pengambilan anggota sampel tersebut. Sesungguhnya tidak ada anggapan sampel yang 100% refresentif, kecuali anggota sampling sama dengan anggota populasinya (total sampling).

³² F. Slamet, *Metode Penelitian Sosial* (Fajar, Surakarta, 1991) hal. 68.

Dalam penelitian ini metode pengambilan *sample* menggunakan *judgement sample*. Menurut Djarwanto *judgement sampling* adalah penarikan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu³⁴. Dengan demikian pada penelitian ini yang dijadikan sampel penelitian adalah masyarakat yang pernah melakukan permohonan izin mendirikan bangunan di dinas perizinan kota Yogyakarta dalam kurun waktu tahun 2012. Besar sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Slovin berikut³⁵

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Prosentase kelonggaran ketidakteriaktan karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan

Jumlah populasi (N) = 1320 maka besar sampel yang diambil dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat eror 10%. Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1320}{1 + 1320 \cdot 0,1^2} \\ &= \frac{1320}{14,2} \\ &= 92,95 \\ &= 93 \end{aligned}$$

³⁴ Djarwanto. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian* (Liberty : Yogyakarta, 2001) Hal: 19

³⁵ Sujarweni, V Wiratna, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi*

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin di atas maka banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah 92,95 orang atau di bulatkan menjadi 93 orang.

D. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Kota Yogyakarta.

E. Jenis Data

Terdapat dua jenis data penelitian, yaitu data primer dan data sekunder.

Berikut penjelasan dari masing-masing jenis data tersebut:

- a. Data Primer adalah semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun terkait dengannya) yang diperoleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian. Khususnya pihak dinas perizinan dan masyarakat yang pernah mengajukan perizinan mendirikan bangunan pada tahun 2012
- b. Data sekunder adalah semua informasi yang diperoleh tidak secara langsung, melainkan melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun terkait dengannya) di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian, media massa ataupun elektronik, data dokumen, dan dokumen-dokumen yang lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.³⁶

³⁶ Dian Eka Rahmawati, Op cit, hal : 32

F. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya³⁷. Sedangkan menurut Johnson & Christensen, kuesioner adalah *a self-report data-collection instrument that each research participant fills out as part of research study*. Kuesioner diartikan sebagai kumpulan instrumen pribadi dimana setiap responden penelitian mengisinya sebagai bagian dari studi penelitian. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data tentang pikiran, perasaan, sikap, keyakinan, nilai, persepsi, kepribadian dan sikap responden penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang banyak dilakukan karena dinilai relatif lebih ekonomis, mempunyai item yang sama untuk semua subyek serta menjamin kerahasiaan³⁸.

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisisioner dengan pertanyaan tertutup dimana responden hanya menjawab pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya. Agar diperoleh pemahaman tentang pengembangan instrumen, maka berikut akan disajikan kisi-kisi pengembangan instrumen pada tabel berikut:

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2009)
Hal: 199

³⁸ Johnson, B. & Larry Christensen.. *Educational Research, Quantitative and Qualitative Approaches* (USA. Allyn and Bacon. 2000) Ha: 127

Tabel 1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta	• Tingkat ketelitian pegawai	1
		• Profesionalitas pegawai	2
		• Kelengkapan Sarana dan prasarana	3
		• Pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	4
		• Pelayanan perizinan mendirikan bangunan sangat terbuka	5
		• Adanya kompensasi	6
2	Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta	• Biaya izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	7,8
		• Adanya mekanisme pengaduan jika terjadi penyimpangan biaya	9
3	Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta	• Persyaratan izin mendirikan bangunan	10,11
		• Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit	12, 13

Pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert, menurut Sugiyono skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial³⁹. Skala ini menggunakan respon yang dikategorikan dalam empat macam kategori jawaban yaitu: (SS) Sangat Setuju, (S) Setuju, (TS) Tidak Setuju, (STS) Sangat tidak setuju. Pilihan jawaban beserta skor yang diberikan untuk mengukur variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Alternatif dan Skor Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber data : Data primer

G. Teknik analisa data

Menurut Patton, analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.⁴⁰ Teknik yang digunakan unruk menganalisa data dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan adalah analisis angka indeks

Analisis angka indeks bertujuan untuk mengetahui persepsi umum responden mengenai sebuah variabel yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Kemudian ditabulasi dalam bentuk frekuensi yang kemudian dianalisis. Untuk mengetahui sejauhmana tingkat akuntabilitas di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas

perizinan kota Yogyakarta tahun 2012 tersebut dengan menggunakan rumus sederhana yaitu :

$$P = F/N \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi atau banyaknya jawaban

N = Jumlah Responden

Sehingga untuk mengetahui tingkat akuntabilitas di dalam pelayanan

perizinan kota Yogyakarta tahun 2012

Untuk mendapatkan kategori digunakan rumus Interval Indeks

$$I = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Skor}}$$

$$I = \frac{4 - 1}{4}$$

$$I = \frac{3}{4}$$

$$I = 0.75$$

Keterangan Kategori :

Sangat Baik = 3,26 – 4,00

Baik = 2,51 - 3,25

Kurang Baik = 1,76 – 2,50

Tidak Baik = 1,00 – 1,75

Ada dasar pedoman ini, maka indeks persepsi responden terhadap

... .. model dapat diteliti dan