



### BAB III

## IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

### A. Deskripsi Responden

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan pengisian kuisisioner. Responden yang melakukan pengisian kuisisioner yaitu masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012. Sebelum penulis melakukan analisis data maka terlebih dahulu penulis akan mendiskripsikan responden yang mengisi kuisisioner. Adapun data selengkapnya adalah sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan sebaran angket, diketahui jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	80	86%
2	Perempuan	13	14%
Jumlah		93	100%

Sumber : Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Dari tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 80 orang atau 86%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 13 orang atau 14%.

### b. Pendidikan Terakhir

Untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden dalam penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	SMA/SMK	27	29%
2	D3	14	15%
3	S1	41	44%
4	Pascasarjana	11	12%
Jumlah		93	100%

Sumber : Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan lulusan atau memiliki pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 41 orang atau 44% dan yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 27 orang atau 29%. Sedangkan responden berpendidikan terakhir D3 sebanyak 14 orang atau 15% dan sisanya merupakan responden berpendidikan terakhir pascasarjana yang berjumlah 11 orang atau 12%.

### c. Frekuensi Mengurus Izin

Untuk karakteristik responden berdasarkan frekuensi mengurus izin

**Tabel 7**  
**Frekuensi Mengurus Izin**

No	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1	0-2 kali	38	41%
2	3-5 kali	47	50%
3	6 kali keatas	8	9%
Jumlah		93	100%

Sumber : Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden telah melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebanyak 3-5 kali yaitu sebanyak 47 orang atau 50%. Sedangkan responden yang melakukan perizinan 0-2 kali sebanyak 38 orang atau 41% dan sisanya merupakan responden yang telah melakukan perizinan lebih dari 6 kali yaitu sebanyak 8 orang atau 9%.

#### d. Jenis Izin

Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis izin yang pernah diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 8**  
**Frekuensi Jenis Pengurusan Izin**

No	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1	Izin mendirikan usaha (SITU) dan mendirikan bangunan	42	45%
2	Izin gangguan dan mendirikan bangunan	8	9%
3	Izin mendirikan bangunan	43	46%
Jumlah		93	100%

Sumber : Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa jenis izin yang

... diizinkan mayoritas responden di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

yaitu izin mendirikan bangunan sebanyak 43 orang atau 46%. Sedangkan responden yang melakukan izin mendirikan usaha (SITU) dan mendirikan bangunan sebanyak 42 orang atau 45% dan sisanya merupakan responden yang melakukan izin gangguan dan mendirikan bangunan yaitu sebanyak 8 orang atau 9%.

## **B. Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

### **1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

#### **a. Tingkat Ketelitian Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Tingkat ketelitian pegawai diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 9**  
**Tingkat Ketelitian Pegawai**

<b>Kategori</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
Sangat Setuju	39	41.9
Setuju	51	54.8
Tidak Setuju	3	3.3
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	93	100%

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Berdasarkan tabel 9 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang

tingkat ketelitian pegawai terhadap pelayanan publik dalam

memberikan proses izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat teliti berjumlah 39 orang, masyarakat yang setuju bahwa tingkat ketelitian pegawai sangat teliti berjumlah 51 orang, dan masyarakat yang tidak setuju bahwa ketelitian pegawai sangat teliti berjumlah 3 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 93 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa ketelitian pegawai terhadap pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 51 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan tingkat ketelitian pegawai di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (39 \times 4) + (51 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 156 + 153 + 6 + 0 / 93 \\ &= 315 / 93 = 3,39 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, tingkat ketelitian pegawai di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 yaitu sebesar 3,39 yang masuk dalam kategori sangat baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa usaha yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan izin

menurut masyarakat sudah sangat baik. Usaha tersebut seperti selalu teliti dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Hasil ini sesuai dengan pengamatan penulis pada waktu melakukan penelitian di dinas perizinan kota Yogyakarta. Penulis melihat bahwa petugas sangat teliti dalam menerima pengajuan izin mendirikan bangunan. Petugas dinas perizinan terlihat sangat teliti dalam menganalisa kesesuaian denah bangunan. Para pegawai tidak begitu saja menerima berkas pengajuan izin mendirikan bangunan, tetapi dilihat betul apakah persyaratan sudah lengkap atautakah belum. Seperti Denah bangunan Tampak Depan dan Samping, Rencana Pondasi, Rencana Atap, Gambar Potongan, Gambar Instalasi dan sanitasi, Tanda tangan penanggung jawab gambar pada masing-masing gambar dan lain sebagainya. Setelah semua persyaratan lengkap baru kemudian dilakukan proses pengeluaran izin

#### **b. Profesionalitas Pegawai dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Profesionalitas pegawai diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 10**  
**Profesionalitas Pegawai**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	25	26.8
Setuju	65	69.8
Tidak Setuju	3	3.4
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	93	100

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisioner (2014)

Berdasarkan tabel 10 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa kinerja pegawai sangat profesional dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berjumlah 25 orang, masyarakat yang setuju bahwa tingkat profesionalitas pegawai sangat sangat profesional berjumlah 65 orang, dan masyarakat yang tidak setuju bahwa tingkat profesionalitas pegawai sangat profesional berjumlah 3 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 65 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa profesionalitas pegawai terhadap pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 51 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan profesionalitas pegawai di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= (25 \times 4) + (65 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\
 &= 100 + 195 + 6 + 0 / 93 \\
 &= 301 / 93 = 3,24
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, profesionalitas pegawai di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 yaitu sebesar 3,24 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa usaha profesionalitas pegawai yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 menurut masyarakat sudah baik. Usaha tersebut seperti terus meningkatkan profesionalitas dalam melayani pemohon izin mendirikan bangunan dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Profesionalisme menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994) berasal dari kata profesional yang mempunyai makna yaitu berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Jumlah pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta saat ini mencapai 84 orang dengan alokasi terbesar berada di Bidang Pelayanan (47 orang). Ditinjau dari tingkat pendidikannya sebagian besar mengenyam tingkat pendidikan menengah dan tinggi. Untuk meningkatkan kualitas pegawai,

*Training* sebanyak 2 kali setiap minggunya. Tujuan utama yang ingin dicapai agar setiap pegawai lebih mengetahui teknis pekerjaan tidak hanya di bidangnya, sehingga apabila dilakukan pertukaran tempat dikemudian hari tidak mengalami permasalahan<sup>41</sup>.

Berdasarkan hal inilah maka tingkat profesionalitas pegawai pada dinas perizinan kota Yogyakarta dapat terwujud. Hal ini dikarenakan setiap pegawai telah mengikuti training yang rutin dilaksanakan sehingga secara teknis para pegawai telah mengetahui teknis pekerjaan tidak hanya di bidangnya, sehingga apabila dilakukan pertukaran tempat dikemudian hari tidak mengalami permasalahan.

### **c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta berdasarkan kelengkapan sarana dan prasarana dari hasil penyebaran kuisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, diperoleh data sebagai berikut :

---

<sup>41</sup> Mochammad Jasin dkk. *Implementasi layanan terpadu di kabupaten/kota Studi Kasus : ...*

**Tabel 11**  
**Kelengkapan Sarana dan prasarana**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	29	31.0
Setuju	58	63.0
Tidak Setuju	6	6.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	93	100.0

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisioner (2014)

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat lengkap dan memadai dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berjumlah 29 orang, masyarakat yang setuju bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat lengkap dan memadai berjumlah 58 orang, dan masyarakat yang tidak setuju bahwa sarana dan prasarana di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat lengkap dan memadai dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berjumlah 6 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 58 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat lengkap dan memadai dan termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 58 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat

prasarana di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned}\text{Indeks} &= (29 \times 4) + (58 \times 3) + (6 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 116 + 174 + 12 + 0 / 93 \\ &= 302 / 93 = 3,25\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, kelengkapan sarana dan prasarana di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 yaitu sebesar 3,25 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan menurut masyarakat sudah baik. Usaha tersebut seperti terus melengkapi berbagai sarana dan fasilitas yang memadai dalam melayani pemohon izin mendirikan bangunan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Terkait dengan sarana dan prasarana pada dinas perizinan kota Yogyakarta juga dinilai sangat baik. Hal ini terbukti dengan berbagai sarana dan prasarana yang memang dimiliki oleh dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menempati gedung dengan luas areal  $\pm$  2000 m<sup>2</sup>.

- 1) Jaringan Internet dan Intranet.
- 2) Hardware, berupa :
  - a) 10 unit PC Komputer untuk Aplikasi Pendaftaran.
  - b) 9 unit PC Komputer untuk Pelayanan Perizinan.
  - c) 2 unit Touch Screen untuk Informasi Persyaratan dan Aplikasi Antrian.
  - d) 16 unit PC Komputer untuk Administrasi Perkantoran.
  - e) 5 unit Laptop untuk Kepala Dinas, Kabag TU dan Kabid.
  - f) 2 buah Camera Digital untuk Peninjauan.
  - g) 1 buah LCD.
  - h) 1 buah TV Flat 42 in sebagai monitor antrian.
  - i) Software Aplikasi Pelayanan Perizinan, Aplikasi Informasi Perizinan (Touch Screen), Aplikasi Antrian, Aplikasi SIM HO, Aplikasi SIM SIUP, Aplikasi SIM TDP, Aplikasi SIM IMBB, Aplikasi SIM Izin Penelitian.
- 3) Kendaraan roda empat sebanyak 4 unit dan roda dua sebanyak 7 unit.

**d. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Sesuai dengan Waktu yang Ditetapkan**

Pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 12**  
**Pelayanan sesuai dengan Waktu**  
**yang ditetapkan**

<i>Kategori</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	18	19.0
Setuju	68	73.0
Tidak Setuju	7	8.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	93	100.0

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisioner (2014)

Berdasarkan tabel 12 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan berjumlah 18 orang, masyarakat yang setuju bahwa pelayanan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan berjumlah 68 orang, dan masyarakat yang tidak setuju bahwa pelayanan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan berjumlah 7 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 68 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa pelayanan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 68 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat

"... dan dengan analisis indeks terkait dengan pelayanan sesuai dengan

waktu yang ditetapkan di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned}\text{Indeks} &= (18 \times 4) + (68 \times 3) + (7 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 72 + 204 + 14 + 0 / 93 \\ &= 290 / 93 = 3,11\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, pelayanan yang diberikan dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan termasuk tahun 2012 yaitu sebesar 3,11 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan menurut masyarakat sudah baik. Usaha tersebut seperti selalu selesai tepat waktu dalam memproses permohonan izin mendirikan bangunan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Hasil pengamatan penyusun mengenai pelayanan yang diberikan dinas perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan waktu yang ditetapkan memang benar adanya. Hal ini disampaikan oleh seorang pemohon izin mendirikan bangunan yang menyatakan bahwa di kota Yogyakarta masalah waktu bisa terjamin, dinas perizinan tidak pernah mengeluarkan izin

### e. Terbuka dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Pelayanan perizinan mendirikan bangunan sangat terbuka diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 13**  
**Terbuka dalam Memberikan Pelayanan Izin**  
**Mendirikan Bangunan**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	30	32.0
Setuju	58	63.0
Tidak Setuju	5	5.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Total	93	100.0

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Berdasarkan tabel 13 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat terbuka dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan berjumlah 30 orang, masyarakat yang setuju bahwa pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat terbuka dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan berjumlah 58 orang, dan masyarakat yang tidak setuju bahwa pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat terbuka dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan berjumlah 5 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

sebanyak 58 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat terbuka dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan dan termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 68 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 sangat terbuka dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (30 \times 4) + (58 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 72 + 204 + 14 + 0 / 93 \\ &= 290 / 93 = 3,11 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta sangat terbuka yaitu sebesar 3,11 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa pelayanan perizinan mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 sangat terbuka dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan menurut masyarakat sudah baik. Usaha tersebut

penjelasan yang lengkap ketika masyarakat mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan selalu selesai tepat waktu.

Hasil pengamatan penyusun membuktikan bahwa dinas perizinan kota Yogyakarta memang sangat terbuka dalam memberikan informasi mengenai penerbitan surat izin mendirikan bangunan. Keterbukaan ini juga dapat dilihat bahwa semua informasi dan prosedur pengajuan izin diberikan secara jelas oleh para pegawai dinas perizinan Kota Yogyakarta.

**f. Adanya Kompensasi dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Adanya kompensasi diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 14**  
**Adanya Kompensasi**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	26	28.0
Setuju	65	70.0
Tidak Setuju	2	2.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	93	100.0

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisioner (2014)

Berdasarkan tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju dengan adanya kompensasi dalam memberikan izin mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta berjumlah 26

memberikan izin mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta berjumlah 65 orang, dan masyarakat yang tidak setuju dengan adanya kompensasi dalam memberikan izin mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta berjumlah 2 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 65 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa dengan adanya kompensasi dalam memberikan izin mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 65 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan adanya kompensasi dalam mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota Yogyakarta tahun 2012 dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (26 \times 4) + (65 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 104 + 195 + 4 + 0 / 93 \\ &= 303 / 93 = 3,26 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, pelayanan yang diberikan dinas perizinan Kota Yogyakarta terkait dengan adanya kompensasi dalam memberikan perizinan mendirikan bangunan sebesar 3,26 yang masuk dalam kategori sangat baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa adanya kompensasi dalam mendirikan bangunan di dinas perizinan Kota

tersebut seperti para pegawai dinas perizinan kota Yogyakarta memberikan ganti rugi baik waktu atau biaya jika terjadi kesalahan dalam penerbitan izin mendirikan bangunan selalu selesai tepat waktu.

## 2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas

### Perizinan Kota Yogyakarta

#### a. Biaya Izin Mendirikan Bangunan Sesuai dengan Ketentuan Perundang-Undangan

Biaya izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 15**  
**Biaya Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan**  
**Ketentuan Perundang-undangan**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	53	29.0
Setuju	118	63.0
Tidak Setuju	15	8.0
Sangat Tidak Setuju	0	
Total	186	100

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisioner (2014)

Berdasarkan tabel 15 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa di dinas perizinan Kota Yogyakarta biaya izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

1. 53 orang menyatakan sangat setuju, berjumlah 118 orang dan

masyarakat yang tidak setuju bahwa di dinas perizinan Kota Yogyakarta biaya izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan berjumlah 15 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 118 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa di dinas perizinan Kota Yogyakarta biaya izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan termasuk kedalam kategori baik karena sebanyak 118 responden menyatakan setuju.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan perizinan di dinas perizinan Kota Yogyakarta dalam memberikan proses izin mendirikan bangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (53 \times 4) + (118 \times 3) + (15 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 212 + 354 + 30 + 0 / 186 \\ &= 596 / 186 = 3,20 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, biaya izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sebesar 3,20 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa biaya izin mendirikan bangunan menurut masyarakat sudah baik karena sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Usaha tersebut seperti petugas dinas

... ..

dengan peraturan yang berlaku dan tidak pernah menerima biaya diluar ketentuan perundang-undangan (pungli).

Dinas perizinan Kota Yogyakarta telah banyak melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya salah satunya adalah Pembayaran biaya perizinan yang langsung dilakukan pada bank. Dengan sistem ini meminimalkan transaksi tunai antara petugas dengan pemohon. Adanya inovasi inilah maka setiap pegawai tidak dapat melakukan transaksi diluar aturan yang berlaku.

**b. Adanya Mekanisme Pengaduan Jika Terjadi Penyimpangan Biaya dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Adanya mekanisme pengaduan jika terjadi penyimpangan biaya diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 16**  
**Adanya Mekanisme Pengaduan**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	29	31.0
Setuju	58	62.0
Tidak Setuju	6	7.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	93	100.0

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisisioner (2014)

Berdasarkan tabel 16 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang

Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya berjumlah 29 orang, masyarakat yang setuju berjumlah 58 orang, dan masyarakat yang tidak setuju dengan adanya mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya berjumlah 6 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 58 masyarakat yang menjadi responden menganggap perlu adanya mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan adanya mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (29 \times 4) + (58 \times 3) + (6 \times 2) + (0 \times 1) / 93 \\ &= 116 + 174 + 12 + 0 / 93 \\ &= 302 / 93 = 3,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, pelayanan yang diberikan dinas perizinan Kota Yogyakarta terkait dengan adanya mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya sebesar 3,25 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya sudah baik. Usaha tersebut seperti Dinas perizinan

terjadi penyelewengan penetapan biaya penerbitan izin mendirikan bangunan.

Dinas Perizinan juga membuka diri terhadap saran maupun kritik dari masyarakat. Saran maupun kritik dapat disampaikan langsung pada Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan Dinas Perizinan. Media lain yang dapat dipergunakan yaitu surat, touchsreen, internet (perizinan@kpk.go.id), kotak saran ataupun melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta (UPIK) yang berlokasi diareal gedung Dinas Perizinan. Khusus untuk aduan yang berasal dari UPIK harus mendapatkan respon maksimum 2X24 jam.

### **3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

#### **a. Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan**

Persyaratan izin mendirikan bangunan diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 17**  
**Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	44	24.0
Setuju	113	60.0
Tidak Setuju	29	16.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	186	100

Berdasarkan tabel 17 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa persyaratan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak menyulitkan perizinan berjumlah 44 orang, masyarakat yang setuju berjumlah 113 orang, dan masyarakat yang tidak setuju dengan persyaratan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak menyulitkan perizinan berjumlah 29 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 113 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa persyaratan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak menyulitkan perizinan.

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan persyaratan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta jika terjadi penyimpangan biaya seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (44 \times 4) + (113 \times 3) + (29 \times 2) + (0 \times 1) / 186 \\ &= 176 + 339 + 58 + 0 / 186 \\ &= 573 / 186 = 3,0 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, pelayanan yang diberikan dinas perizinan Kota Yogyakarta terkait dengan persyaratan izin mendirikan

kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa persyaratan izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menurut masyarakat sudah baik. Usaha yang dilakukan Dinas perizinan kota Yogyakarta seperti menyesuaikan persyaratan izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan undang-undangan dan tidak menyulitkan masyarakat dalam pembuatan izin mendirikan bangunan.

Persyaratan pengajuan izin mendirikan bangunan di Kota Yogyakarta sebagaimana terdapat dalam sistus [www.perizinan.jogjakota.go.id](http://www.perizinan.jogjakota.go.id) adalah sebagai berikut:

- 1) Fotocopi sertifikat tanah atau surat bukti kepemilikan lain yang sah Untuk tanah milik pemerintah/Negara dan hak guna bangunan, apabila masa berlakunya tinggal kurang dari 1 (satu) tahun, maka harus diperpanjang dulu.
- 2) Untuk tanah milik kraton, margersari dan jagang, harus ada persetujuan dari pengha-geng wahono sarto kriyo (disertai gambar gambar situasi yang dikeluarkan oleh Kraton)
- 3) Untuk pemilik hak atas tanah yg tih meninggal dan belum ada peralihan hak maka hrs ada surat keterangan waris Dan kerelaan/persetujuan ahli waris yg diket. Oleh RT, RW, Lurah dan Camat setempat.
- 4) Untuk tanah yang bukan milik pemohon izin, harus ada kerelaan dari

- 5) Foto copy. KTP pemohon
- 6) Advice planning / ket. Rencana
- 7) Gambar Situasi Bangunan (letak bang, akses jalan, taman dalam persil yang digunakan)
- 8) Denah Tampak Depan dan Samping, Rencana Pondasi, Rencana Atap, Gambar Potongan, Gambar Instalasi dan sanitasi, Tanda tangan penanggung jawab gambar pada masing-masing gambar.
- 9) Perhitungan struktur meliputi : Perhitungan Plat, lantai, balok, kolom, tangga, pondasi, rangka atap
- 10) Hasil penyelidikan tanah.

Persyaratan di atas merupakan persyaratan yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung

**b. Mekanisme Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan tidak Berbelit-belit**

Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut hasil selengkapnya:

**Tabel 18**  
**Mekanisme Pelayanan tidak Berbelit-belit**

Kategori	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sangat Setuju	51	28.0
Setuju	105	56.0
Tidak Setuju	27	14.0
Sangat Tidak Setuju	3	2.0
Total	186	100

Sumber: Hasil rekapitulasi kuisioner (2014)

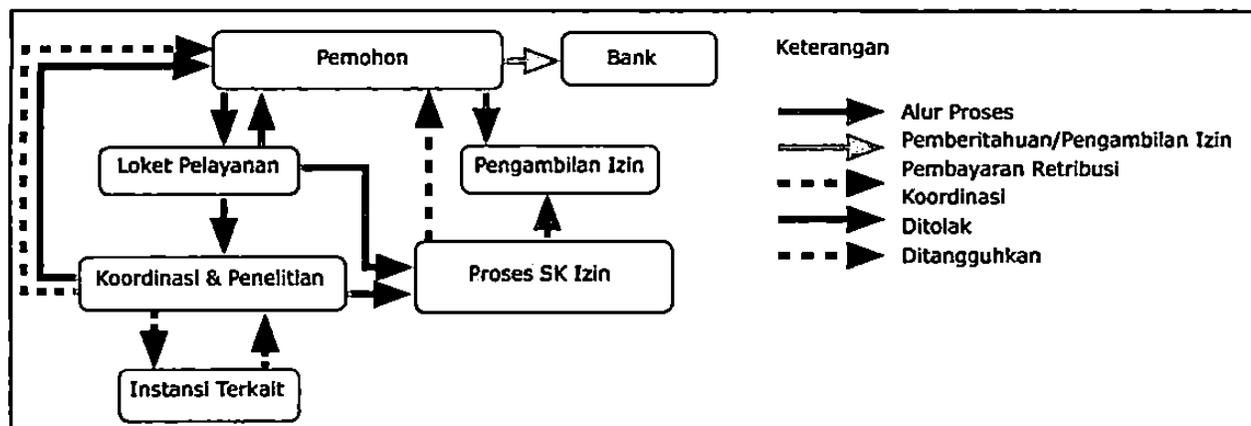
Berdasarkan tabel 18 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan sangat setuju bahwa mekanisme pelayanan mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu yang lama berjumlah 51 orang, masyarakat yang setuju berjumlah 105 orang, dan masyarakat yang tidak setuju bahwa mekanisme pelayanan mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu yang lama berjumlah 29 orang serta 3 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa mekanisme pelayanan mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebanyak 105 masyarakat yang menjadi responden menganggap bahwa mekanisme pelayanan mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tidak berbelit-belit dan tidak

Terkait hal ini selain dari tabel diatas, mengenai aspek ini juga dapat diperkuat dengan analisis indeks terkait dengan mekanisme pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta seperti dibawah ini :

$$\begin{aligned}\text{Indeks} &= (51 \times 4) + (105 \times 3) + (27 \times 2) + (3 \times 1) / 186 \\ &= 204 + 315 + 54 + 3 / 186 \\ &= 576 / 186 = 3,1\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil indeks tersebut, pelayanan yang diberikan terkait dengan mekanisme pelayanan mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebesar 3,1 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini dapat diartikan bahwa mekanisme pelayanan mendirikan bangunan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menurut masyarakat sudah baik. Usaha yang dilakukan Dinas perizinan kota Yogyakarta seperti tidak berbelit-belit dalam mekanisme penerbitan izin mendirikan dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Alur mekanisme pengajuan izin di Kota Yogyakarta adalah sebagai



**Gambar 7**  
**Alur Mekanisme Pengajuan Izin di Kota Yogyakarta**

- 1) Pemohon datang pada Dinas Perizinan untuk mengambil blanko permohonan.
- 2) Setelah aplikasi permohonan yang dilampiri persyaratan sebagaimana yang telah ditentukan diserahkan ke loket pelayanan, selanjutnya petugas pelayanan memberikan tanda terima berkas permohonan.
- 3) Berkas permohonan diserahkan langsung kepada Kepala Seksi Administrasi Perizinan
- 4) Kepala Seksi Administrasi Pelayanan membuat draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak.
- 5) Draft penolakan, penangguhan atau penetapan izin dan SKRD setelah dicermati dan diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan disampaikan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani.
- 6) Surat penolakan atau penetapan izin dan SKRD oleh Sub Bagian Umum

- 7) Untuk surat penolakan dikirimkan kepada pemohon, sedang penetapan izin dan SKRD diserahkan kepada petugas administrasi pelayanan.
- 8) Pemohon datang ke loket pelayanan kemudian mengambil slip pembayaran retribusi dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan/pemberitahuan.
- 9) Pemohon melakukan pembayaran retribusi di bank kemudian kembali ke loket pelayanan untuk mengambil izin dengan menyerahkan bukti pembayaran.

Alur pengajuan izin di Kota Yogyakarta ini telah berjalan dengan baik, beberapa masyarakat yang penyusun temui juga tidak merasa keberatan dengan mekanisme yang dijalankan setiap mengajukan perizinan mendirikan bangunan.

### **C. Rekapitulasi Izin yang Dikeluarkan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2012**

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari dinas perizinan Kota Yogyakarta, jumlah izin yang diterbitkan mencapai 6963. Sedangkan khusus untuk izin mendirikan bangunan, pada tahun 2012 dinas perizinan Kota Yogyakarta telah menerbitkan izin sebanyak 1320. Data selengkapnya dapat

**Tabel 19 Rekapitulasi Izin yang di Keluarkan dinas perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2012**

No	Jenis Izin	Jumlah
1	IMB	1320
2	Izin SAH	13
3	Izin IN GANG	61
4	Izin SAL	35
5	Izin Gangguan	1715
6	IUI dan TDI	60
7	SIUP	932
8	SIUP (MB)	5
9	Izin Toko Modern	32
10	Surat tanda Pendaftaran Waralaba	1
11	Izn Salon Kecantikan	15
12	Izin Penyedia Jasapekerja	5
13	Izin Penjual daging	3
14	Izin penggilingan daging	1
15	Izin penyimpanan daging	1
16	Izin Usaha angkutan	6
17	Izin Penelitian	2440
18	Izin PKL	141
19	Izin KKN	22
20	SIUJK	88
21	TDUP Jasa Trasportasi Wisata	2
22	Biro Perjalanan Wisata	26
23	Agen Perjalanan Wisata	3
24	TDUP Restoran	3
25	TDUP Rumah Makan	17
26	Jasa Boga	16
Jumlah		6963

Sumber: Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (2014)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa selama tahun 2012 jenis izin yang diterbitkan terbanyak adalah izin penelitian sebanyak 2440, diikuti izin gangguan sebanyak 1715, IMB sebanyak 1320 dan izin yang terbanyak selanjutnya adalah SIUP yang berjumlah 932.

Banyaknya izin yang diterbitkan pada tahun 2012 ternyata tidak banyak

menunjukkan selama tahun 2012 jumlah keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai perizinan hanya 12 pengaduan. Jika dipresentasikan maka diperoleh hasil 0,17% yang berarti jumlah pengaduan masyarakat pada bidang perizinan di