

**TINGKAT KEPUASAN PUBLIK TERHADAP IMPLEMENTASI  
PELAYANAN IZIN GANGGUAN PADA BADAN PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KAMPAR PADA TAHUN 2012**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta**



**Disusun Oleh:  
ABID ZULFAN  
NIM: 20090520004**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Dengan Judul:

**TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA IMPLEMENTASI PELAYANAN  
IZIN GANGGUAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2012**

Oleh:

**ABID ZULFAN**

20090520004

*Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim-Penguji*

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari dan tanggal: Rabu, 24 Desember 2014

Tempat: Ruang JKSG Ilmu Pemerintahan

Jam: 11.00 Wib

**SUSUNAN TIM-PENGUJI**

**KETUA**

*Ane Permatasari, S.IP., MA.*

**PENGUJI I**

*Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si.*

**PENGUJI II**

*Dr. Inu Kencana Syafie, M.si.*

**Mengetahui**  
**KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

*Dr. Suranto, M.Pol*

## PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : ABID ZULFAN

NIM : 20090520004

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN GANGGUAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2012”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis yang saya jadikan sebagai acuan dalam skripsi ini dan terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya dengan terbuka siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya

## MOTTO

Fabi-ayyi aalaa-i rabbikumaa tukadzdbaana. "Maka ni'mat Rabb-mu yang manakah yang hendak kau dustakan" (Ar Rahman 13)

Railah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarliah untuk tenang dan sabar (Khalifah Umar)

Dengar nasehatnya, jangan lihat siapa yang bicara, kebaikan bisa datang dari siapa saja (Abid Zulfan)

Tak perlu meributkan kemenangan kalau strateginya sudah benar. Bukankah proses juga sebaik-baiknya penghargaan? (Abid Zulfan)

"Hidup bukan lah arus liar", kata Ayah sambil menambahkan " jika kau tahu cara berenang"

Levaknya kado manusia nun yang terpenting bukan bungkus. Tapi isinya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih atas nikmat dan rahmat-Mu Yaa Rab, hari ini hamba bahagia, sebuah perjalanan panjang dan gelap telah Kau berikan secercah cahaya terang, meskipun hari esok penuh teka teki. Kini ku mengerti arti dari kesabaran dalam penantian.

Saya persembahkan karya kecil ini sebagai hasil dari studi saya kepada orang-orang terdekat:

Yang pertama buat ibunda saya Hj Nuriyah alhamdulillah dengan seizin Allah saya dilahirkan dari rahimnya, dan tak henti-hentinya ia merawat saya dengan cintanya yang tak terhingga. Ketika saya menulis ini, saya tahu ibu tengah tertidur pulas oleh lelah usai kerja, sebab ragamu pun tak mampu melawan usia. Tapi ketahuilah, kau tak akan menua dalam ingatanku. Ibu tetap pahlawanku, anakmu selalu membanggakanmu tanpa jeda.

Yang kedua untuk seseorang yang diciptakan Tuhan dengan surga yang diletakkan dikakinya. Disana tempat pengampunan segala sujudku, ya seseorang itu ibuku.

Yang ketiga untuk pahlawan tanpa memegang senjata, ia maju di medan perang dan punya bintang penghargaan. Ya itu ibu. Hampir setiap ia nelfon menanyai kabarku, ibu selalu menanyakan, apakabar nak? Udah sholat? Sebab ia khawatir aku melupakan Tuhan menjadi alasan ia melupakan pertanyaan – pertanyaan lainnya

Yang ke empat untuk sosok yang selalu tak kenal lelah menanyakan

“kapan lulus nak?” akhirnya saya lulus yah H. Effendi Alma (Ayah)

terimakasih. Yang perlu kau ketahui aku masih jagoan kecilmu. Untuk saat ini mungkin memang hanya sebuah karya kecil ini yang bisa kuhadiahkan. Maaf jika aku belum mampu menjadi lelaki seutuhnya seperti yang kau harapkan. Beri aku sedikit waktu, maka saya akan berjuang

Selanjutnya untuk saudara/i, keluarga saya, Zulfadli (abang), Efriani Amk (kakak), dan Efrizal (abang), Hermansyah S.sos (abang ipar), Erni (kakak ipar), Muhammad Mansyur SE,MM, dan keponakan. Terimakasih atas Doa, semangat, motivasi kasih sayang, dan canda tawa yang selalu menguatkan.

Selanjutnya untuk teman-teman satu almamater, satu angkatan. Saya mempertanyakan kesetiakawanan kalian. Kenapa kalian meninggalkan saya dikampus sendirian. Semoga kalian dihindarkan dari status pengangguran.

Sahabat, teman spesial dan teman teman dikehidupan saya; Reza M Ikhsan (sahabat dari SD sampai sekarang), Sandi Wijaka SH, Helriyon Astika, Mhd Rafi Yahya S.IP (yang banyak membantu saya dalam untuk menyelesaikan tulisan ini), kakanda Masnur Marzuki SH, LLM. abang Adi Setiawan SE, Hidayani Fitri SKM, Angga Herve S.IP, Rafki Adiguna, Askardi Taslim S.IP, Eki Darmawan S.IP, Rizki Pradhana SE, Niki, Astrid, Risky ernanda, Fuad Rahmawan SH, Zakir S.IP, Ian Theo, Mbud Slamp, Pakmuswae, Wawan Eer, Ratih prasetiyanti, Juliando Pitopang, Frans Perkasa, Desi Elfita Sari, Eman Sayap Kanan, Aldi Apriansyah, kak coy, Dani, Koko, Adit, anak – anak kos Sumbawa, teman – teman Slamp yang tidak bisa dituliskan satu satu,

teman – teman di acara IPBY KK, teman teman dari GAS, terimakasih

kepada orang-orang yang menjadi inspirasi dalam hidup saya. Maaf tidak  
dituliskan satu persatu. Dan saya akhiri dengan petikan  
"alhamdulillahilahi kamilamin" dan tambah titik pada belakang kata-kata itu.

## **Kata Pengantar**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Karena hanya dengan karuniaNYA maka kita masih bisa menghirup udara kehidupan secara gratis. Sholawat beserta salam penulis sampaikan kepada junjungan alam baginda nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya yang suci.

Alhamdulillah, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN GANGGUAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2012”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk dapat melihat bagaimana pengimplementasian pelayanan publik Izin Gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Adapun kerangka dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut; pada BAB I berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat /penelitian, Kerangka Dasar Teori, Defenisi Konsepsional dan Operasional, Metode Penelitian. Selanjutnya pada BAB II membahas tentang Keadaan Geografi, Pembagian Wilayah, Gambaran Umum pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPT-PM). Gambaran Bagan Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal, Gambaran Umum Visi, Misi, Motto, Semboyan. BAB III membahas tentang hasil dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal . dan pada BAB IV berisi tentang kesimpulan dan saran



Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak baik itu melalui diskusi, nasehat, dan lain sebagainya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Ane Permatasari,S.IP., M,A selaku dosen yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini, terimakasih atas kesabaran, perhatian dan pengertian terhadap segala kekurangan yang penulis miliki.
2. Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si. selaku dosen penguji proposal dan penguji skripsi ini.
3. Bapak prof. Dr. H. Inu Kencana Syafie, M,Si selaku penguji skripsi ini
4. Bapak Drs Ali Sabri selaku kepala badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal
5. Bapak Drs. Zainal Abidin selaku sekretaris badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal
6. Kakanda Zamzalis bidang pelayanan perizinan yang banyak membantu mencari data-data yang penulis cari
7. Dra. H. Nurzaini selaku Sub bidang pendaftaran dan penelitian

8. Elvin Yuliani dan AdiB selaku petugas kantor yang banyak membantu penulis untuk selama meneliti di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
9. Ayah, ibu saudara/i kandung penulis serta keluarga besar, yang sangat berjasa bagi kehidupan penulis.
10. Keluarga besar MAPALA UMY, terimakasih untuk kalian mengajarkan penulis tentang arti alam bagi kehidupan. “Langkahkan kakimu walaupun hanya langkah kecil, percayalah itu akan membawamu ke tempat yang indah”
11. Sahabat-sahabat penulis, terimakasih atas doa dan bantuan kalian, terimakasih telah menjadikan penulis sebagai orang yang berarti dihidup kalian.
12. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas waktu dan pengertian kalian, percayalah kalian adalah saksi penulis untuk tumbuh dan memaknai hidup.

Akhirul kalam, maka penulis mengucapkan rasa terimakasih yang terdalam selaku manusia yang tidak mampu melakukan sesuatu apapun tanpa ridhoNYA kita berharap dan kepadaNYA pula kita kembali.

Yogyakarta, 24 oktober 2014

Penulis

ABID ZULFAN

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
SINOPSIS .....	xvii
LAMPIRAN .....	xviii

<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	6
D. Kerangka Dasar Teori .....	7
1. Implementasi.....	8
2. Kebijakan .....	9
3. Implementasi Kebijakan .....	10
4. Pelayanan Publik.....	17
a. Indek Kepuasan Masyarat .....	20
5. Izin Gangguan.....	23
E. Definisi Konseptual.....	24
1. Implementasi .....	24

2. Tingkat Kepuasan masyarakat .....	24
3. Pelayanan Publik.....	24
4. Izin Gangguan.....	25
F. Definisi Operasional .....	25
1. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	25
G. Metode Penelitian .....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Lokasi Penelitian.....	28
3. Jenis Data.....	28
4. Unit Analisis Data.....	29
5. Populasi dan Sampel .....	30
6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
7. Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Keadaan Geografi.....	34
B. Kondisi Sosial Budaya .....	36
C. Penyelenggaraan Pemerintah .....	37
1.Kelembagaan .....	37
2. Sekertariat Daerah.....	37
a. Sekertariat DPRD .....	38
3. Inspektorat Kabupaten .....	38
4. Dinas .....	39
5. Badan .....	39
6. Kantor .....	40
7. Lembaga Teknis Daerah .....	41
D. Struktur Pemerintahan.....	41
E. Pembagian Wilayah .....	43
F. Keadaan Demografi.....	45
G. Gambaran Umum BPPTPM.....	53
H. Ragan BPPTPM .....	55

I. jenis-jenis usaha dengan Izin gangguan .....	58
J. Standar Operasional Prosedur Izin Gangguan .....	70
K. Standar Pelayanan Minimal Izin Gangguan.....	72
L. Visi, Misi, Motto, Semboyan BPPTPM.....	75

**BAB III. TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA IMPLEMENTASI  
PELAYANAN IZIN GANGGUAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2012 .....**

A. Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	80
B. Persyaratan pelayanan .....	83
C. Kejelasan dan Kepastian Petugas .....	86
D. Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	88
E. Tanggung Jawab Petugas.....	91
F. Kemampuan Petugas .....	94
G. Kecepatan Pelayanan .....	96
H. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	98
I. Keramahan dan Kesopanan .....	101
J. Kewajaran Biaya Pelayanan .....	104
K. Kepastian Biaya Pelayanan.....	106
L. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	109
M. Kenyamanan Lingkungan.....	111
N. Keamanan Lingkungan.....	113

**BAB IV. PENUTUP.....**

A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	126

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	23
Tabel 1.2. Data Responden Izin Gangguan.....	30
Tabel 2.1. Data Kecamatan dan Desa serta Kelurahan dalam Kabupaten Kampar tahun 2012 .....	42
Tabel 2.2. Wilayah Kabupaten Kampar Menurut Kecamatan .....	44
Tabel 2.3. Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Tahun 2011 .....	46
Tabel 2.4. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 2.5. Keadaan Penduduk Menurut Agama .....	48
Tabel 2.6. keadaan Penduduk Menurut Kelompok Umur.....	49
Tabel 2.7. Jumlah Sekolah di Kabupaten Kampar Tahun 2011 .....	49
Tabel 2.8. Jumlah Murid dan Mahasiswa di Kabupaten Kampar Tahun 2011 .....	50
Tabel 2.9. Persentase Keadaan Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Kabupaten Kampar .....	51
Tabel 2.10. Jumlah penduduk dan Rumah Tangga Miskin di Kabupaten Kampar 2011 .....	52
Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	79
Tabel 3.2. Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	80

Tabel 3.3.	Persyaratan Pelayanan.....	83
Tabel 3.4	Kejelasan Petugas Pelayanan .....	86
Tabel 3.5.	Kedisiplinan Petugas.....	88
Tabel 3.6.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan .....	91
Tabel 3.7	Kemampuan Petugas Pelayanan .....	94
Tabel 3.8.	Kecepatan Pelayanan .....	96
Tabel 3.9.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	98
Tabel 3.10.	Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	101
Tabel 3.11.	Kewajaran Biaya Pelayanan.....	104
Tabel 3.12.	Kepastian Biaya Pelayanan.....	106
Tabel 3.13.	Kepastian Jadwal Pelayanan .....	109
Tabel 3.14.	Kenyamanan Lingkungan .....	111
Tabel 3.15.	Keamanan Lingkungan .....	113
Tabel 3.16.	Nilai Indeks Pelayanan.....	116
Tabel 3.17.	Hasil Pengukuran kinerja secara keseluruhan di BP2TPM Kabupaten Kampar .....	119
Tabel 4.1	Tanggapan Responden .....	122

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Batas – batas daerah Kabupaten Kampar .....	34
Gambar 3.1. Diagram Lingkaran Prosedur Pelayanan .....	81
Gambar 3.2. Diagram Lingkaran Persyaratan Pelayanan.....	83
Gambar 3.3. Diagram Lingkaran Kejelasan Petugas Pelayanan .....	86
Gambar 3.4. Diagram Lingkaran Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	89
Gambar 3.5. Diagram Lingkaran Tanggungjawab Petugas Pelayanan .....	91
Gambar 3.6. Diagram Lingkaran Kemampuan Tugas Pelayanan .....	94
Gambar 3.7. Diagram Lingkaran Kecepatan Pelayanan.....	96
Gambar 3.8. Diagram Lingkaran Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	99
Gambar 3.9. Diagram Lingkaran Kesopanan dan Keramahan .....	102
Gambar 3.10. Diagram Lingkaran Kewajaran Biaya Pelayanan.....	104
Gambar 3.11. Diagram Lingkaran Kepastian Biaya Pelayanan .....	107
Gambar 3.12. Diagram Lingkaran Kepastian Jadwal Pelayanan .....	109
Gambar 3.13. Diagram Lingkaran Kenyamanan Lingkungan.....	112
Gambar 3.14. Diagram Lingkaran Keamanan Lingkungan.....	114
Gambar 3.15. Diagram Batang Nilai Indeks Pelayanan .....	117



## SINOPSIS

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Kampar berupaya memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang perizinan dengan membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sesuai dengan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah diarahkan kepada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektifitas seluruh tatanan dalam Administrasi Pemerintah. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul: "Tingkat Kepuasan Publik Terhadap Implementasi Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar pada Tahun 2012". Dalam skripsi ini penulis ingin meneliti "Bagaimana Tingkat Kepuasan Publik Terhadap Implementasi Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar pada Tahun 2012?".

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini hanya menggambarkan atau melukiskan satu masalah. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan publik terhadap implementasi pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah baik. walaupun penilaian yang didapat adalah baik, jika dilihat dari nilai indeksnya 2,61 maka interval nilai baik yang diperoleh oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal hanya sedikit diatas nilai indeks dengan kategori kurang baik yang berada di angka 2,50. Maka hal ini patut menjadi perhatian dan acuan evaluasi dari kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Masih banyak terdapat indikator-indikator yang perlu ditingkatkan kualitas kerjanya yang meliputi unsur-unsur seperti indikator kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan