

HALAMAN PENGESAHAN

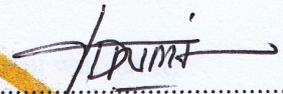
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

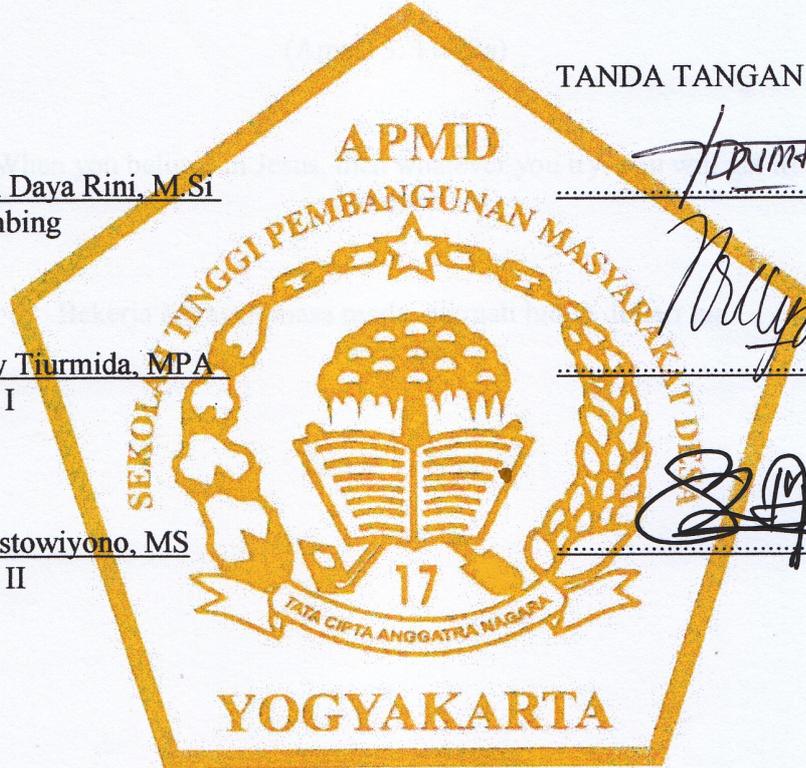
Dra. Tri Daya Rini, M.Si
Pembimbing



Ir. Nelly Tiurmida, MPA
Penguji I



Drs. Hastowiyono, MS
Penguji II



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan (S1)



Gregorius Saladan, S.IP., MA.

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2018

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA
YOGYAKARTA**

*(Suatu Penelitian Deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta)*

SKRIPSI



Disusun oleh:

**Rici Mialina
14520010**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2018**

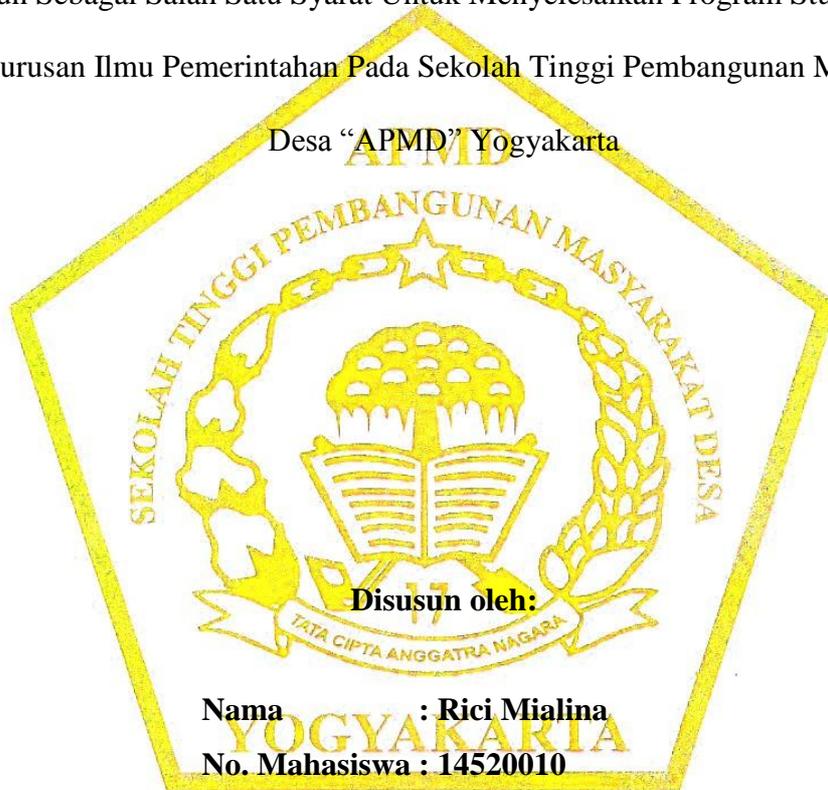
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA
YOGYAKARTA**

*(Suatu Penelitian Deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta)*

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1
(S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat

Desa “APMD” Yogyakarta



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

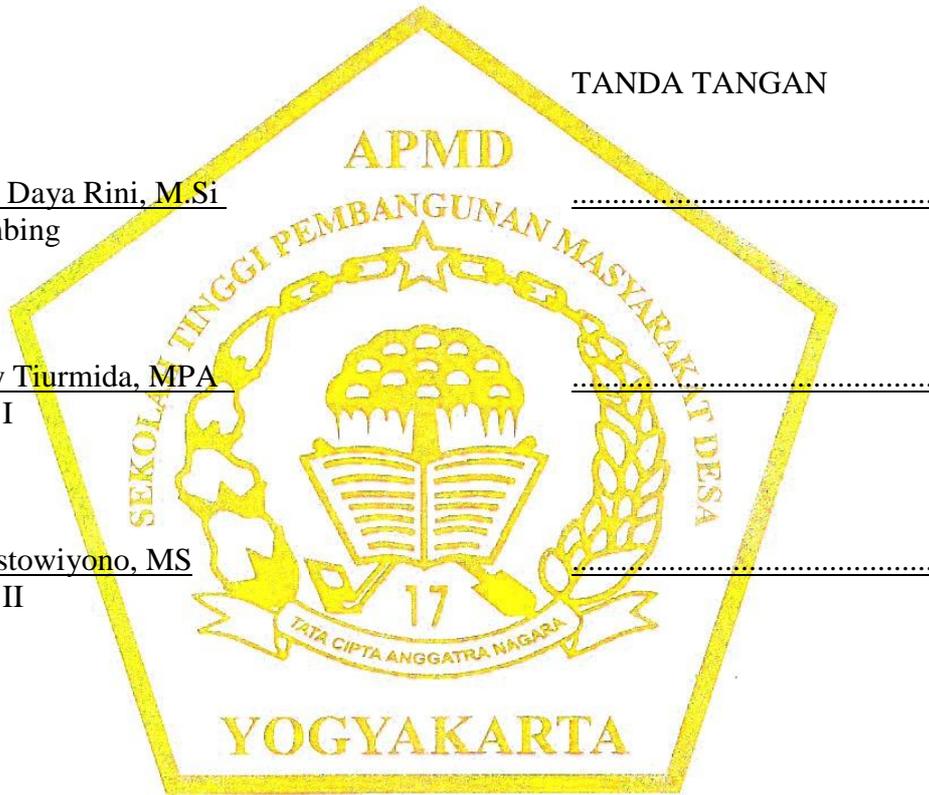
NAMA

TANDA TANGAN

Dra. Tri Daya Rini, M.Si
Pembimbing

Ir. Nelly Tiurmidia, MPA
Penguji I

Drs. Hastowiyono, MS
Penguji II



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan (S1)

Gregorius Sahdan, S.IP., MA.

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2018

MOTTO

“Hai anakku, janganlah engkau menolak didikan TUHAN, dan janganlah engkau bosan akan peringatan-Nya, karena TUHAN memberi ajaran kepada yang dikasihi-Nya.”

(Amsal 3: 11-12a)

When you believe in Jesus, then whatever you try, you will get it!
(Penulis)

Bekerja Keras di masa muda, nikmati hidup di hari tua.
(Penulis)

Ora Et Labora.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Tuhan, atas segala berkat Tuhan Yesus. Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku: Bapak Wasli Kasi dan Ibu Yuliana Yasa, terimakasih untuk seluruh doa, cinta, kasih sayang, dan dukungan yang selalu menyertaiku.
2. Untuk yang terkasih Gilang Herlandi, terimakasih untuk suka dan duka saat kita berjuang bersama mendapatkan Toga ini, jalan menuju kesuksesan yang sebenarnya masih panjang semoga nanti kita masih tetap saling mendoakan.
3. Almamaterku, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengalaman hidup dan Ilmu yang sesungguhnya.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur bagi Tuhan Yesus, yang telah memberikan izin bagi Penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan IMB di Kota Yogyakarta (Suatu Penelitian Deskriptif di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta)” ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan. Penulis menyusun skripsi ini dengan harapan skripsi ini bisa berguna, baik secara akademis maupun secara praktis.

Sehingga Penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Tetapi Penulis menyadari sepenuhnya, sebagaimana buatan manusia lainnya, skripsi ini tentu masih memiliki kekurangan. Pembaca yang menemukan kekurangan tersebut, sudilah kiranya tidak memberikan hujatan, melainkan memberi kritik yang konstruktif.

Skripsi ini tidak mungkin selesai dengan kerja Penulis sendiri. Ada banyak bantuan yang menyokong terselesainya skripsi ini. Di sini, Penulis hendak menyampaikan rasa terimakasih pada orang-orang berikut ini yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Mereka adalah :

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini.

2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP, M.A. selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” yang telah memberikan izin dalam rangka penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Tri Daya Rini, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan arahan dan masukan berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu staf serta karyawan STPMD”APMD” yang turut membantu kelancaran proses administrasi dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
6. Jajaran Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin bagi Penulis untuk mengadakan penelitian di wilayah Kota Yogyakarta dan di dinas-dinas yang terkait.
7. Jajaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan yang telah memberikan izin bagi Penulis untuk mengadakan penelitian di lingkungannya.
8. Bapak Darsana, SH, Bapak Setiyono, Ibu Wiwik dan beberapa masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini. Juga yang telah memberikan masukan berharga untuk penulisan skripsi ini.
9. Bapak Wasli Kasi, Mama Yuliana Yasa selaku orang tuaku yang telah banyak membimbing aku sejak kecil hingga dewasa ini dan terus memberikan dorongan untuk terselesainya skripsi ini.

10. Kakakku Feby Nesa, Abang Pedsa Kasidi, Abang Osfred Willtyra dan Adik Kecilku Rika Anyalina yang telah memberikan dorongan dan dukungan moral bagi penyelesaian skripsi ini.
11. Keluarga dan sahabat-sahabatku Anas, Nina dan Anak-anak IP1B Chen, Rila, Putri, Tri, Laura, Endy, Linggar, Satria, Dens, Yoga, Erwin, Kak Erik yang selama ini jadi abangku semasa kuliah dan Yoven yang telah memberikan bantuan moral dan material sehingga skripsi ini bisa Penulis selesaikan.
12. Teman-teman yang menjadi keluarga seatap semasa KKN50, Yovita, Kak Thobi, Kak Peus, Erwin, Darwin, Kak Erik dan Keluarga Pak Nardi dan Ibu Ucik, terima kasih banyak sehingga skripsi ini bisa Penulis selesaikan.
13. Masih banyak pihak-pihak yang sangat berjasa membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu tetapi Penulis akan selalu mengenang bantuan mereka bagi terselesaikannya skripsi ini. Kepada mereka semua Penulis ucapkan banyak terimakasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan mereka semua.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada para Pembaca. AMIN.

Terimakasih.

Penulis, Maret 2018

Rici Mialina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL & GAMBAR	xv
INTISARI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
D. Kerangka Teori.....	14
1. Pelayanan	14
2. Pelayanan Publik.....	16
3. Pelayanan Perizinan IMB.....	23
4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
F. Metode Penelitian.....	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Lokasi Penelitian.....	34
3. Populasi dan Sampel	34

4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
5. Instrumen Penelitian.....	36
6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
BAB II DESKRIPSI KOTA YOGYAKARTA DAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA	42
A. Gambaran Wilayah Kota Yogyakarta	42
1. Sejarah Kota Yogyakarta	43
2. Batas Wilayah	43
3. Keadaan Alam.....	43
4. Luas Wilayah	44
5. Demografi	45
B. Gambaran Umum Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	51
1. Sejarah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	51
2. Visi Misi dan Motto	53
3. Struktur Organisasi dan Tupoksi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	54
4. Sumber Daya Manusia	55
5. Jenis Perizinan Dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan	57
6. Fisik Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	59

C. Mekanisme Perizinan	61
D. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	63
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	69
1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
2. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	70
3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	70
4. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	71
B. Data Hasil Kuesioner	72
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Setiap Unsur	72
a. Persyaratan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	72
b. Prosedur Pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	76
c. Waktu Pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan.....	79
d. Biaya/Tarif Pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	81
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	83
f. Kompetensi Pelaksana, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	84
g. Perilaku Pelaksana, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	86

h. Maklumat Pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	87
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.....	88
2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	90
a. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan	90
b. Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	91
c. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	92
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
PANDUAN WAWANCARA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL & GAMBAR

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta 2017	9
Tabel 1.2	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat IMB Di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta 2017	11
Tabel 1.3 .	Skor Pengukuran Instrumen.....	37
Tabel 1.4.	Kisi-kisi Kuesioner	38
Tabel 1.5.	Kisi-kisi Wawancara dengan Narasumber	38
Tabel 1.6.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	41
Tabel 2.1	Luas wilayah,Jumlah RW dn RT menurut Kecamatan dan kelurahan dikota Yogyakarta,2016	45
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Yogyakarta,2016	47
Tabel 2.3	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Yogyakarta, 2016	48
Tabel 2.4	Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan dan Kelompok Umur di Kota Yogyakarta,2016	49
Tabel 2.5	Penduduk Menurut Mata Pencarian/Pekerjaan	50
Tabel 2.6	Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	50
Tabel 2.7	Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	55

Tabel 2.8	Jenis Perizinan Dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta.....	57
Tabel 2.9	Pejabat Struktural yang berwenang menandatangani izin atas nama Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	68
Tabel 3.1	Distribusi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin ..	73
Tabel 3.2	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur.....	74
Tabel 3.3	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan	75
Tabel 3.4	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	76
Tabel 3.6	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	82
Tabel 3.7	Standar Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	79
Tabel 3.8	Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	85
Tabel 3.9	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	92
Tabel 3.10	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Langkah-langkah Survei	31
Gambar 1.2. Skema Ruang Lingkup Penelitian.....	32
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	54
Gambar 2.2 Komposisi SDM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan.....	56
Gambar 2.3 Gambaran Fisik Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	59
Gambar 2.5 Target dan Realisasi Pengawasan Izin (IMB dan HO) 3 Tahun terakhir di Kota Yogyakarta.....	71
Gambar 2.6 Ketidaksesuaian dalam Izin (IMB) Tahun 2016	72
Gambar 2.4 Mekanisme pelayanan perizinan	64
Gambar 3.1 License Services Procedure.....	88
Gambar 3.2 Keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat	94

INTISARI

Berdasarkan survai Kepuasan masyarakat yang di lakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta bahwa Jenis Perizinan Izin Mendirikan Bangunan IMB adalah terendah dengan angka konversi 75,81 pada kategori mutu pelayanan baik. Dengan ada penelitian ini peneliti melihat bahwa Izin IMB adalah jenis Izin yang banyak digunakan oleh kalangan masyarakat umum, pemerintah maupun pihak Swasta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan kota Yogyakarta diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Harapannya dapat menemukan unsur apa yang terendah pada Izin Mendirikan Bangunan dan prioritas perbaikan serta harapan dari masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan. Dengan rumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan IMB?(2) Apa saja unsur-unsur pelayanan pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai paling rendah pada pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta?(3) Apa prioritas perbaikan yang perlu di lakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta?

Penelitian ini menggunakan desain pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengetahui perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sementara itu untuk mengetahui harapan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan Perizinan dan prioritas perbaikan maka digunakan metode pendukung yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan perizinan Kota Yogyakarta pada bulan Desember 2017 hingga Maret 2018. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobabilitysampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner atau angket,wawancara dan dokumentasi. Analisis IKM dan Interpretasi menggunakan rumus yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 tahun 2014 tentang survei kepuasan Masyarakat. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif berbentuk persentase.

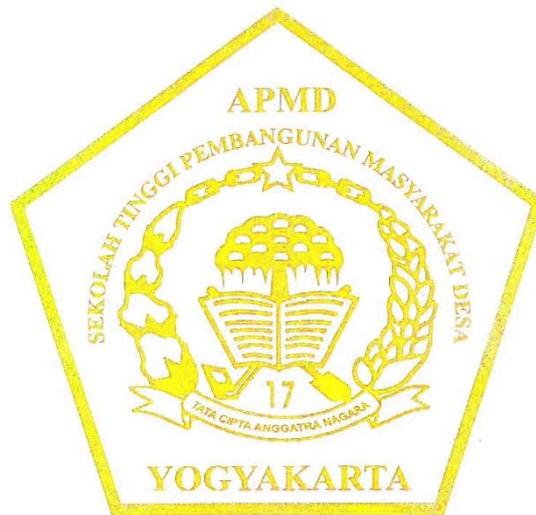
Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta mengacu pada standar pelayanan. bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan IMB adalah 3.11 dengan angka konversi sebesar 77.87, dengan unsur terendah yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mempunyai nilai 68,5 hal tersebut diarenakan Surat Keputusan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang masuk dalam kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dirasakan kurang oleh masyarakat.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan, Indeks Kepuasan Masyarakat.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA YOGYAKARTA**

*(Suatu Penelitian Deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta,
Daerah Istimewa Yogyakarta)*

SKRIPSI



Disusun oleh:

Rici Mialina

14520010

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2018

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “ Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Moenir (1992: 190) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:189-190); *adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.*

Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama PAN dan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, namun demikian masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Pada tahun 2014 keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tidak berlaku lagi, sebab telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang didalamnya terdapat modifikasi unsur Indeks Kepuasan dari yang sebelumnya terdapat 14 unsur menjadi 9 unsur.

Indeks Kepuasan Masyarakat menurut pemerintah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 yaitu Survey kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh Unit Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Dalam mengadakan survey kepuasan masyarakat, terdapat 9 unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:189-190); Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public*

services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

IMB atau Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada pasal 5 ayat 1 Perda Nomor 7 Tahun 2009. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan Tata Ruang yang telah ditentukan. IMB ini sendiri umumnya digunakan untuk mengamankan bangunan dari denda yang mungkin dikenakan oleh Badan Pertahanan Nasional (BPN) maupun resiko pembongkaran bangunan.

Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa “ Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian

masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis Thoha (dalam Widodo, 2001: 126). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparaturnya pemerintah daerah) ini, pelayanan publik lebih baik serta profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan diberikan kepadanya dapat terwujud. Sistem pelayanan perizinan yang berlaku saat ini, pada kenyataannya dirasakan masyarakat masih ada hambatan birokratis. Terkesan dalam kebijakannya pemerintah sangat dilematis. Disatu sisi keberadaan investor merupakan salah satu sumber penyumbang penerimaan Pendapatan Asli Daerah, disisi lain investor merasa keberatan jika terlalu banyak jenis pemungutan, baik resmi maupun tidak resmi.

Masih banyak masyarakat kurang memahami alur izin yang diberikan, ketidakpastian prosedur pelayanan dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sendiri, kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan bagi masyarakat. Sistem demikian tentunya harus segera dilakukan penyempurnaan.

Secara umum aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Sebagaimana yang dituliskan oleh Ahmad Baiquni (2014, <http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html>), jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia terus meningkat sebesar 350 persen. Peningkatan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Temuan yang diperoleh dari observasi tersebut menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih sangat memprihatinkan.

Rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Temuan ini menunjukkan rendahnya standar pelayanan publik. Berdasarkan data tersebut tentunya bertentangan dengan perundang-undangan yang memutuskan semua penyelenggara pelayanan berjalan dengan mengedepankan aspek pelayanan prima. Mengingat fungsi utama instansi publik ialah melayani masyarakat, maka dalam pencapaian tujuan instansi perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Pelayanan yang diberikan oleh instansi publik harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Sebagaimana yang dituliskan Puji Winanti (2017, <https://aimos.ugm.ac.id/comparison/7176>), Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai perpanjangan tangan

pemerintah pusat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan perizinan, Pemerintah Daerah DIY setidaknya telah melakukan dua langkah sebagai berikut. Langkah pertama yaitu melakukan reformasi lembaga yang menangani perizinan. Pada awalnya pelayanan perizinan dilakukan pada masing-masing instansi sesuai dengan bidang/tupoksinya. Namun seiring dengan aturan penyelenggaraan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang dicanangkan oleh Pemerintah Pusat berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka daerah wajib membentuk PTSP. Keberadaan PTSP ini dapat membangun sistem yang efektif dan efisien dengan prinsip mudah, murah, cepat, transparan, akuntabel, ada kepastian hukum dan tidak diskriminatif sehingga akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha karena semakin membaiknya pelayanan yang diberikan kepada calon investor dan pelaku usaha.

Pada awal tahun 2010, Pemerintah Daerah DIY melaksanakan sistem PTSP ini pada satu UPT di bawah instansi Badan Kerjasama dan Penanaman Modal DIY. Unit ini awalnya bernama Gerai Investasi yang kemudian diubah menjadi Gerai Pelayanan Perizinan Terpadu (Gerai P2T) BKPM DIY. Namun sejak tahun 2016, Gerai P2T ditingkatkan statusnya menjadi satu kantor yang berdiri sendiri untuk meningkatkan pelayanannya. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Daerah Istimewa Yogyakarta ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa DIY Nomor 3 tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah DIY serta dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 83 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY.

Pembentukan Kantor P2TSP ini merupakan wujud dari komitmen Pemerintah Daerah DIY untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal serta

menciptakan iklim investasi yang kondusif dalam memberi pelayanan dan kepastian berusaha bagi investor serta kepuasan masyarakat. Pada tahun 2015 jumlah pelayanan perizinan dan non perizinan (izin terbit) sebanyak 957 buah meningkat tajam menjadi 1.254 izin dan non izin pada tahun 2016 (data hingga pertengahan bulan November 2016). Langkah kedua yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY, khususnya di Kantor P2TSP DIY yaitu melakukan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan secara reguler. Penilaian kualitas pelayanan ini mengacu kepada peraturan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi RI.

Aspek pelayanan prima di kota Yogyakarta terus dikaji oleh beberapa lembaga pemerintahan melalui model Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Salah satunya lembaga pemerintah yang menerapkan model pelayanan UPTSA ialah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di bidang perizinan yang bersifat *profit* maupun *non profit*. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sebagai lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan perizinan, memiliki aktivitas cukup tinggi dalam bidang pelayanan. Tingginya aktivitas perizinan merupakan relevansi ikon kota Yogyakarta sebagai kota pelajar dan pariwisata yang banyak menarik investor untuk mengembangkan usahanya di sini. Aktivitas tersebut antara lain pelayanan izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin penelitian dan praktik kerja lapangan. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Berdasarkan pra survei pada bulan Desember, masih ditemui pelaksanaan pelayanan yang belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan. Masyarakat masih menganggap bahwa prosedur perizinan terlalu rumit. Aspek ketepatan waktu sesuai dengan aturan masih kurang diterapkan oleh petugas. Standar maksimal waktu untuk setiap jenis perizinan atau permohonan tidak lebih dari satu minggu, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar waktu pelayanan berkas perizinan. Data ini diperkuat dengan hasil rekapitulasi IKM Dinas Perizinan Tahun 2017 yang menunjukkan bahwa dari 9 butir pertanyaan yang diajukan, butir mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai paling rendah dengan nilai interval IKM rata-rata 2,50 dari angka tersebut dapat dikatakan kurang nya kinerja unit pelayanan. Dan masyarakat juga kurang memahami alur izin yang diberikan. Kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Tabel 1.1
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal dan
Perizinan Kota Yogyakarta 2017

No	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	75,81
2	Izin In gang	76,00
3	Izin Penyambungan Saluran Air Limbah	82,02
4	Izin Penyambungan Saluran Air Hujan	85,17
5	Izin Usaha Industri (IUI) dan Tanda Daftar Industri (TDI)	82,73
6	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	82,10
7	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP MB)	75,96
8	Izin Usaha Angkutan	86,25
9	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	84,54
10	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)	-
11	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	82,50

12	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	-
13	Izin Salon Kecantikan	75,97
14	Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Formal	81,86
15	Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal	81,41
16	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	83,42
17	Izin Penjual Daging	-
18	Izin Pengusaha Penggilingan Daging	86,63
19	Izin Pengusaha Penyimpanan Daging	78,79
20	Izin Penelitian	83,31
21	Izin Praktek Kerja Lapangan(PKL)	82,67
22	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	87,31
23	Izin Pemakaman	-
24	Tanda Daftar Gudang (TDG)	77,79
25	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	83,27
26	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	-
27	Izin Reklame	82,85
28	Izin Prinsip Penanaman Modal dan	75,89
29	Izin Usaha Penanaman Modal, persektor/bidang usaha.	78,00
	Total	81,92

Sumber: Hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta 2017

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa perolehan nilai rata-rata IMB adalah yang terendah dari 29 jenis izin dengan angka 75,81 . Walaupun ada beberapa jenis izin yang memiliki nilai tidak jauh berbeda dengan IMB angka tersebut dalam Nilai Interval Konversi IKM adalah termasuk BAIK.

Tabel 1.2
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat IMB Di Dinas Penanaman Modal dan
Perizinan Kota Yogyakarta 2017

Jenis Pelayanan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	75,50	74,50	76,50	75,50	72,50	77,25	78,00	77,50	77,75	77,50	77,75	76,25	75,81

Sumber: Hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta 2017

Data pada **Tabel 1.2** menunjukkan bahwa setiap bulannya pada tahun 2017 hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan mempunyai Nilai Interval Konversi yang BAIK.

Masih banyak pengguna layanan yang belum memahami cara mengurus macam-macam jenis IMB seperti; IMB Rumah Tinggal, IMB Bangunan Umum (Non Rumah Tinggal) s/d 8 Lantai dan Bangunan Rumah Tinggal Pemugaran Gol.A dan B, atau Komplek Perumahan, IMB Bangunan Umum (Non Rumah Tinggal) 9 Lantai atau lebih.

Data di atas menunjukkan kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, terutama terkait dengan adanya SKM yang dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Penelitian bermaksud untuk mengukur penilaian masyarakat terhadap pelayanan jenis IMB lebih mendalam dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan di lakukan penelitian dengan judul “ Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Yogyakarta”.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, K. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Bitner, Z. d. (2000). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm, Second edition Hill..* . New York: McGraw.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management* . Yogyakarta: ANDI.
- Lupiyoada, R. (2001). *manajemen Pemasaran : Teori dan praktik*. jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudin. (2005). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nova, F. (2012). *Republic Relations*. Jakarta: Media Bangsa.
- Pasalong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Cara Mudah menyusun SKIRIPSI, TESIS, dan DISERTASI*. bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management: mewujudkan Pelayanan Prima* . Yogyakarta: ANDI.
- Tukiran, S. E. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Winarsih, R. d. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal

Slamet Pujiono, Armadyah Amborowati dan M.Suyanto. 2013. *Analisis Kepuasan Publik menggunakan WEKA dalam mewujudkan good governance di kota Yogyakarta*. Jurnal DASIS. Vol.14 No.2 Juni 2013

Internet

<https://aimos.ugm.ac.id/comparison/7176>

<https://tatalaksanakalsel.wordpress.com/2015/02/04/survey-kepuasan-masyarakat-versi-permen-Panrb-Nomor-16-Tahun-2014/ampi>

Ahmad Baiquni. (2014). *Laporan pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman meningkat 350%*. Diunduh dari <http://www.merdeka.com/peristiwa/laporanpengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>, pada 18 Januari 2015.

<https://jogjakota.bps.go.id>

Peraturan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 tentang Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003
5. Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 tahun 2014 tentang survei kepuasan Masyarakat
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8. Peraturan Gubernur DIY Nomor 83 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY.
9. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 73 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan, Jenis Pelayanan Administrasi Pengurusan Izin IMB.

Sumber-sumber Lain

Buku Statistik Daerah Kota Yogyakarta Dalam Angka,2017

- Nilam, Andrilia S. 2015. “Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta .
- Ahaditya, Zulfi A N. 2015. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan mungkid Kabupaten Magelang”. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta .