

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DINAS PERIJINAN KABUPATEN BANTUL  
(Studi Kasus: Pelayanan dalam Pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan di  
Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2014)**

**SKRIPSI**



**Pembimbing**

**Dra. Atik Septi Winarsih M.Si**

**Disusun oleh:**

**SYAHRIAL**

**20090520038**

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

**2015**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah.**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama dari Negara dalam memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah Negara, kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator dalam penilaiannya. Maka dari itu, apabila sebuah Negara berada dalam posisi menuju dalam kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut.

Minat dan perhatian terhadap kualitas jasa / layanan pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos (2000) dalam Tjiptono (2005) melalui konsep *perceived service quality* dan model kualitas jasa total. Pendekatan ini didasarkan pada riset perilaku pelanggan dan pengaruh ekspektasi menyangkut kinerja barang terhadap evaluasi purna konsumsi, diilustrasikan dalam konsep kualitas pelayanan yaitu membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.<sup>1</sup>

Pada arena sistem kompetisi yang sedemikian ketat, negara dalam hal ini dihadapkan pada situasi dan kondisi dimana banyak permasalahan ataupun tuntutan agar menemukan suatu jawaban tentang kualitas pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan yang selama ini diberikan oleh birokrat dalam hal perijinan di Indonesia lebih cenderung dinilai oleh sebagian

---

<sup>1</sup> Tjiptono, F dan Gregorius, C. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta. 2005. Hlm. 45.

masyarakat kurang baik dan kurang memuaskan, sangat birokratis, dan tidak memberikan alternatif pelayanan publik. Adanya pandangan-pandangan dari masyarakat yang menganggap bahwa semua urusan yang berkaitan dengan pemerintah pasti sulit dan memakan waktu, sehingga muncul asumsi publik bahwa “ada uang ada pelayanan”.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dianggap belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta. Konsumen sebagai penerima dampak dari pelayanan publik seakan cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk.

Pelayanan publik oleh pemerintah cenderung dianggap kurang berhasil dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta. Masyarakat sebagai konsumen serius mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan

membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inopasi atau perbaikan dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang sebenarnya merupakan hak semua masyarakat pada kenyataannya sering bersifat deskriminatif, artinya memberukan pelayanan akan mengesampingkan orang yang seharusnya mendapat pelayanan terlebih dahulu. jika diketahui ada orang penting atau berpengaruh yang perlu pelayanan. Selain itu yang tingkat ekonominya lebih tinggi biasanya mempunyai akses untuk melaksanakan atau melakukan penerobosan guna memperoleh pelayanan. Akibatnya masyarakat miskin menjadi tersisih dari jangkauan pelayanan yang seharusnya menjadi hak mereka. Dalam konteks yang demikian itu menunjukkan bahwa mentalitas obyek dan subyek yang ada dinegara Indonesia sedang mengalami degradasi, sehingga pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat belum tercapai. Dengan demikian kinerja palayanan di indonesia belum memberikan dampak yang positif bagi masyarakat.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu Kabupaten yang sedang berkembang dengan sangat pesat. Banyaknya pembangunan perumahan, pertokoan, kawasan industri merupakan salah satu bentuk perkembangan suatu daerah. Pada saat ini untuk mendirikan sebuah bangunan diperlukan berbagai macam syarat, diantaranya harus memiliki Ijin Mendirikan Bangunan. Sehubungan dengan itu, Pemerintah Kabupaten Bantul menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam rangka

memudahkan masyarakat Kabupaten Bantul dalam mengurus sesuatu ijin, terutama tentang prosedur pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berikut adalah penjelasan tentang jenis-jenis perizinan yang berdasarkan tingkat kuantitas di Kabupaten Bantul mulai dari perizinan IMB gedung dan IMB non gedung mulai dari tahun 2011-2013. Penjelasan dibawah merupakan perbandingan data statistik dinas perizinan kabupaten Bantul terhadap pemohon yang mengurus IMB gedung dan IMB non gedung.

**Tabel 1.1**  
**Jenis Perijinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul**

No	Nama	2011			
		IMB Gedung	%	IMB Non Gedung	%
1	Jumlah Pemohon	1.243	37,22	128	43,24
2	Jumlah Izin Terbit	1.007	30,15	78	26,35
3	Jumlah Izin Diambil	994	29,76	74	25,00
4	Jumlah iIzin Ditolak	95	2,84	16	5,40
<b>Jumlah</b>		<b>3.339</b>	<b>100</b>	<b>296</b>	<b>100</b>

Sumber: Kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2011 jumlah pemohon IMB gedung sebanyak 1243 surat dengan 37,22%, sedangkan untuk IMB non gedung sebanyak 128 surat dengan 43,24%. Jumlah izin terbit IMB gedung sebanyak 1007 surat dengan 30,15%, sedangkan untuk jumlah izin terbit IMB non gedung sebanyak 78 surat dengan 26,35%. Kemudian untuk jumlah izin diambil pada IMB gedung sebanyak 994 surat dengan 29,76%, sedangkan untuk jumlah izin non gedung sebanyak 74 surat dengan 25,00%. Dan jumlah izin ditolak untuk IMB gedung sebanyak 95 surat dengan 2,84%, sedangkan pada izin ditolak untuk IMB non gedung sebanyak 16 surat dengan 5,40%.

Keterangan tabel diatas menyimpulkan masih banyak pemohon yang tidak menerima IBM bahkan ditolak. Kemudian dalam konteks ini peneliti akan membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dinas perizinan kabupaten Bantul.

**Tabel 1.2**  
**Jenis Perijinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul**

No	Nama	2012			
		IMB Gedung	%	IMB Non Gedung	%
1	Jumlah Pemohon	1,628	36,61	138	37,29
2	Jumlah Izin Terbit	1,305	29,35	119	32,16
3	Jumlah Izin Diambil	1,394	31,35	109	29,45
4	Jumlah iIzin Ditolak	119	2,67	4	1,08
	<b>Jumlah</b>	<b>4,446</b>	<b>100</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

Sumber: Kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Pada tahun 2012 berdasarkan keterangan tabel diatas jumlah pemohon IMB gedung sebanyak 1628 surat dengan 36,61% sedangkan untuk IMB non gedung sebnyak 138 surat dengan 37,29%. Jumlah izin terbit IMB gedung sebanyak 1305 surat dengan 29,35%, sedangkan untuk jumlah izin terbit IMB non gedung sebanyak 119 surat dengan 32,16%. Kemudian untuk jumlah izin Diambil pada IMB gedung sebanyak 1394 surat dengan 31,35%, sedangkan untuk jumlah izin Diambil non gedung sebanyak 109 surat dengan 29,45%. Jumlah izin ditolak untuk IMB gedung sebanyak 119 surat dengan 2,67%, sedangkan pada izin ditolak untuk IMB non gedung sebanyak 4 surat dengan 1,08%. Jumlah ijin diambil pada tahun 2012 lebih banyak dibandingkan dengan jumlah ijin terbit karena pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2011, banyak surat ijin yang belum diambil dan baru dilakukan pada tahun 2012. Keterangan tabel

tahun 2012 diatas menyimpulkan masih banyak pemohon yang tidak menerima IMB bahkan ditolak.

**Tabel 1.3**  
**Jenis Perijinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul**

No	Nama	2013			
		IMB Gedung	%	IMB Non Gedung	%
1	Jumlah Pemohon	3,099	36,22	116	38,76
2	Jumlah Izin Terbit	2,719	31,77	92	30,76
3	Jumlah Izin Diambil	2,632	30,76	86	28,76
4	Jumlah iIzin Ditolak	106	1,23	5	1,67
	<b>Jumlah</b>	<b>8,556</b>	<b>100</b>	<b>299</b>	<b>100</b>

Sumber: Kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Pada tahun 2013 berdasarkan keterangan tabel diatas jumlah pemohon IMB gedung sebanyak 3099 surat dengan 36,22% sedangkan untuk IMB non gedung sebnyak 116 surat dengan 38,76%. Jumlah izin terbit IMB gedung sebanyak 2719 surat dengan 31,77%, sedangkan untuk jumlah izin terbit IMB non gedung sebanyak 92 surat dengan 30,76%. Kemudian untuk jumlah izin Diambil pada IMB gedung sebanyak 2632 surat dengan 30,76%, sedangkan untuk jumlah izin non gedung sebanyak 86 surat dengan 28,76%. Dan jumlah izin ditolak untuk IMB gedung sebanyak 106 surat dengan 1,23%, sedangkan pada izin ditolak untuk IMB non gedung sebanyak 5 surat dengan 1,67%.

Berdasarkan keseluruhan penjelasan uraian diatas untuk IMB gedung pada tahun 2013 lebih banyak dibandingkan pada tahun 2011 dan 2012, sedangkan untuk IMB non gedung yang paling banyak 2013 dibandingkan tahun 2011 dan 2012. Dilihat dari kuantitas pemohon dari tahun 2011-2013 secara otomatis dapat peneliti simpulkan masih terdapat banyak pemohon yang

tidak mendapatkan surat izin mendirikan bangunan, maka dari itu peneliti disini secara khusus akan mengukur persepsi masyarakat kabupaten Bantul terhadap kualitas pelayanan publik di dinas perizinan berdasarkan jumlah masyarakat yang mengurus IMB dan akan diambil sampel sebagai populasi peneliti dengan menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan kuesioner.

Berangkat dari konsep ideal pada dasarnya pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah harus benar-benar efektif dan efisien agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat terlayani dengan baik. Pada saat ini belum diketahui Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Dinas perijinan Kabupaten Bantul, khususnya dalam hal pembuatan IMB. Oleh karena itu peneliti bermaksud ingin mengetahui Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas perijinan Kabupaten Bantul dalam hal pembuatan IMB.

Selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dinas perizinan di Kabupaten Bantul masih banyak yang faktor-faktor yang perlu diketahui. Dinas perizinan Kabupaten Bantul konteks hari ini masih perlu diukur indeks kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian juga persoalan waktu yang tidak efektif dan efisien dalam menyelesaikan surat izin mendirikan bangunan (IMB) dikarenakan sangat membutuhkan waktu yang sangat lama. Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan untuk mengeluarkan surat izin mendirikan bangunan (IMB) membutuhkan waktu paling cepat 6 hari dan paling lambat 12

hari,<sup>2</sup> menurut penulis adanya ketidakefektipan waktu yang terjadi ketika masyarakat ingin mengurus IMB.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar dari latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan publik di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul 2014?”

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2014.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

#### **a) Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama dalam mempelajari manajemen pelayanan publik dan sebagai acuan bagi penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.
2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peneliti pada khususnya dan pembaca secara umum yang berkaitan dengan pelayanan publik.

---

<sup>2</sup> Surahmanta Nugraha, ST, Staf Subbag Prongram Dinas Perizinan Kabupaten Bnatul, Wawancara tanggal 29 Januari 2014

b) Manfaat Praktis

Memberikan masukan dan juga informasi kepada dinas perizinan Kabupaten Bantul dalam konteks pelaksanaan kualitas pelayanan publik.

**D. Kerangka Dasar Teori**

Kerangka dasar teori merupakan bagian yang terdiri atas uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan-hubungan antar variabel berdasarkan konsep definisi tertentu. Dan didalam bagian ini dikemukakan teori yang menjadi acuan bagi penelitian yang akan dilakukan. Menurut Marsi Singarimbun:

“Teori adalah serangkaian konsep, defenisi, proposisi saling keterkaitan, bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis, ini dijabarkan dengan hubungan variabel yang satu dengan yang lain dengan tujuan untuk dapat menjelaskan fenomena tersebut”.<sup>3</sup>

Menurut Koentjoroningrat:

“Teori adalah pernyataan mengenai adanya hubungan positif antara gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat”.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil pengertian bahwa teori merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan pemecahan masalah secara teoritis, penulis akan menggunakan beberapa kerangka pemikiran sebagai acuan. Pada penelitian ini dasar-dasar teori yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Marsi Singarimbun dan Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survey*. LP3S, Cetakan Ke-2. Hlm.37.

<sup>4</sup> Koentjoroningrat. *Metodologi Penelitian Masyarakat*. PT Gramedia. Jakarta. 1997. Hlm.33.

## 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga pemerintah atau non pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Menurut keputusan MENPAN No. 81/1993, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersipat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap wajar dan terjangkau. Karena itu pelayanan umum harus mengandung unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang pada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Pelayanan dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Politik menginstitusikan konflik
- d. Pertanggung jawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mendapatkan justifikasi
- g. Tujuan dan output diukur atau ditentukan

**a. Konsep Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai berikut:

- 1) Perihal cara melayani.
- 2) Servis, jasa.
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

L.P. Sinambela menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ahmad N. *Public Private Partnership dalam Pelayanan Publik Perkotaan Indonesia*. 1996. Hlm.5.

<sup>6</sup> Sinambela Lijan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta. 2008. Hlm. 198.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan / atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>7</sup>

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Sampara Lukman pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>8</sup>

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Monier. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta. 2008. Hlm. 128.

<sup>8</sup> Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta. 2000. Hlm. 4.

<sup>9</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsi. *Manajemen Pelayanan publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. 2000. Hlm.2.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 defenisi pelayanan umum sebagai:

*“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*.<sup>10</sup>

Berdasarkan defenisi tersebut diatas, pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai aspek bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di puast, di daerah, di lingkungan BUMN, dilingkungan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir memberikan pengertian pelayanan sebagai berikut:

*“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”*.<sup>11</sup>

Penyelenggaraan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, selain asas-asas pelayanan publik. Ini berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan

---

<sup>10</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>11</sup> Monier. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT.Bumi Aksara. Jakarta. 2008. Hlm. 26.

bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:<sup>12</sup>

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan mencakup persyaratan teknis, administrasi pelayanan publik, unit kerja, biaya.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personalan dalam pelayanan publik.

---

<sup>12</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan telematika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

Pelayanan hendaknya memuaskan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat dari berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

**b. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sinambela, mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan bagi penerima pelayanan maka dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:<sup>13</sup>

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>13</sup> Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta. 2008. Hlm. 6.

- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Gasparz dalam buku Manajemen Kualitas Pelayanan yang disusun oleh Sampara Lukman mendefenisikan bahwa:

*“Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk”*.<sup>14</sup>

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan Persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut

---

<sup>14</sup> Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta. 2000. Hlm. 17.

dikatakan sudah memuaskan atau sudah berkualitas. Terdapat 10 aspek kualitas jasa pelayanan menurut Gaspersz, yaitu:<sup>15</sup>

1) Kepastian waktu pelayanan

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

2) Akurasi pelayanan

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3) Kesopanan dan keramahan

Saat memberikan pelayanan, personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

4) Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5) Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

---

<sup>15</sup> Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia. Jakarta. 2002. Hlm. 2.

6) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

7) Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.

8) Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

10) Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

Istilah "pelayanan" dalam konteks kualitas pelayanan adalah "produk jasa" Definisi kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas berbagai aktivitas

yang berpengaruh terhadap kondisi sosial, ekonomi, politik dan sebagainya. Berbagai bidang kewenangan yang ada pada pemerintah, sebagian telah didistribusikan ke daerah untuk menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Wujud dari penyelenggaraan kewenangan tersebut berupa kewenangan untuk mengeluarkan berbagai bentuk perijinan. Karena itu pelayanan perijinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan salah satu dari fungsi pemerintah daerah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan.

Termasuk di dalamnya adalah pelayanan perijinan, Pelayanan perlu diselenggarakan semaksimal mungkin berorientasi pada kepentingan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Tanpa menghilangkan makna tujuan penyelenggaraan kewenangan negara dalam melakukan pembuatan kebijakan. Pelayanan perijinan perlu dilakukan secara pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zaitaml, dan Berry (1982) digunakan konsep *service quality* di singkat *serqual*. Pendekatan ini menuntut pelayanan dari sisi pengguna pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dikatakan berkualitas apabila masyarakat penyelenggaraan pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan atau *perceived minus expectancy*.

Pendekatan kedua yang digunakan dalam menilai pelayanan adalah pendekatan yang berorientasi pada penyedia pelayanan.

Pendekatan ini oleh Cronin dan Terry disebut sebagai pendekatan *service performance* atau serperf. Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan berupa standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Parasuraman terdapat lima aspek dari kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.<sup>16</sup>

1) *Tangible* (Bukti Langsung)

*Tangible* merupakan bagian-bagian dari jasa yang berbentuk fisik atau berwujud benar-benar mencerminkan kualitas tersebut. Variabel yang berkaitan dengan lingkungan fisik atau hal-hal kongret yang dapat dicermati secara visual oleh konsumen.

2) *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* yaitu jasa yang diberikan secara konsisten dan tepat waktu, meliputi variabel tentang kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* yaitu pelayanan atau respon penyedia jasa yang cepat dan kreatif dalam memenuhi permintaan atau memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen. Variabel yang

---

<sup>16</sup> Parasuraman. *Konsumen*. Erlangga. Jakarta. 2004. Hlm.24.

menyangkut aspek kemauan karyawan untuk membantu konsumen dalam memberikan pelayanan dengan cepat.

4) *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* terdiri dari variabel-variabel yang berkaitan dengan pengetahuan dan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen.

5) *Empathy* (Empati)

*Empathy* terdiri dari variabel-variabel yang menyangkut komitmen perusahaan dalam melayani konsumen secara personal.

Model pengukuran pelayanan dapat pula dilakukan dengan tidak berfokus pada Persepsi pelanggan atas harapan dan penerimaan pelayanan sebagaimana dikembangkan Parasuraman et.al (1994). Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan Cronin dan Taylor (1994) berbeda dengan Parasuraman et.al (1994). Cronin dan Taylor (1994) mengajukan konsep yang disebut kinerja pelayanan (*service performance*), yaitu pengukuran kualitas layanan yang tidak lagi mengukur selisih Persepsi dengan ekspektasi konsumen, melainkan dengan basis kinerja tanpa ekspektasi. Penelitian Cronin dan Taylor (1982) menguji ekspektasi pelanggan, Persepsi dari kinerja penyedia layanan, pengukuran tingkat kepentingan dalam membangun empat alternatif yaitu pengukuran dari kualitas layanan, pengukuran

langsung dari *service quality*, pengukuran kepuasan pelanggan dan niat pembelian.

Penggabungan kedua model pengukuran kualitas layanan, yaitu *servqual (service quality)* oleh Parasuraman *et.al*, tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*.<sup>17</sup> Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Minat dan perhatian terhadap kualitas jasa / layanan pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos (2000) dalam Tjiptono (2005) melalui konsep *perceived service quality* dan model kualitas jasa total. Pendekatan ini didasarkan pada riset perilaku pelanggan dan pengaruh ekspektasi menyangkut kinerja barang terhadap evaluasi purna konsumsi, diilustrasikan dalam konsep kualitas pelayanan yaitu

---

<sup>17</sup> Parasuraman A, V.A Z and LL. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*. 2008. Hlm. 41-50.

membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.<sup>18</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat lima aspek kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kelima aspek persepsi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek persepsi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (2004) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* karena sesuai digunakan untuk subjek penelitian ini.

## 2. Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan suatu konsep atau istilah yang dikenal secara luas dalam kehidupan sehari-hari. Dalam pandangan umum persepsi sering diartikan atau disebut dengan istilah pandangan, anggapan dan sejenisnya. Meskipun ada benarnya, tetapi hal itu belum dapat merepresentasikan makna yang terkandung dalam konsep persepsi secara menyeluruh. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut ini akan dipaparkan beberapa definisi persepsi yang disampaikan oleh para ahli sebagai berikut :

- a. Sarwono mendefinisikan persepsi sebagai sejumlah penginderaan yang disatukan dan dikoordinasikan didalam pusat syaraf yang lebih tinggi (otak) sehingga manusia bisa mengenali dan menilai.<sup>19</sup>
- b. Rahmat menyebutkan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang obyek peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan

---

<sup>18</sup> Tjiptono, F dan Gregorius, C. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta. 2005. Hlm. 45.

<sup>19</sup> Sarwono, Sarlito Wirawan. *Psikologi Perkembangan*. Cetakan Pertama. Raja Grasindo Persada. Jakarta. 1992. Hlm.45.

menafsirkan pesan, dengan kata lain persepsi ialah memberi makna pada stimulus indrawi.<sup>20</sup>

- c. W.R. Nord dalam Gibson mengartikan persepsi sebagai proses kognitif pemberian arti yang digunakan seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya.<sup>21</sup>
- d. Hamner dan Organ dalam indrawijaya menyatakan bahwa persepsi ialah *the process by which people organize, interpretation, experience, and process cues or material (inputs) received from the external environment* (suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi dilingkungan).<sup>22</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai persepsi diatas dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengolah, memahami dan menafsirkan dengan menggunakan panca indranya mengenai suatu ransangan (stimulus), pertanda atau segala sesuatu yang ada dalam lingkungan sekitarnya.

Persepsi seseorang mengenai suatu obyek atau hal tertentu dapat terbentuk setiap saat, artinya persepsi akan terbentuk kapan saja sepanjang ada suatu stimulus yang masuk dalam panca indra seseorang. Berkaitan dengan hal tersebut, Nord dalam Gibson mengatakan bahwa karena persepsi bertautan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang obyek atau kejadian pada saat tertentu, maka persepsi terjadi kapan saja stimulus menggerakkan indra.<sup>23</sup>

Jadi persepsi menyangkut kognisi atau pengetahuan artinya persepsi menyangkut dan mencakup penafsiran obyek, tanda, orang, dan sudut

---

<sup>20</sup> Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Cetakan Kedelapan. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2008. Hlm.64.

<sup>21</sup> Gibson, James L. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku Struktur Proses*. Erlangga. Jakarta. 1990. Hlm.53.

<sup>22</sup> Indrawijaya, Adam I. *Perilaku Organisasi*. Insan Cendekia. Bandung. 1989. Hlm. 45.

<sup>23</sup> Gibson, *Op.Cit.* Hlm.53.

pengalaman yang bersangkutan. Hal ini lebih kurang sama dengan pernyataan yang disampaikan oleh Thoha bahwa kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya pencatatan yang benar terhadap suatu situasi.<sup>24</sup>

Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling “bergaul” atau dengan istilah ilmiah, saling “berinteraksi”. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai perasaan melalui apa warga-warganya dapat saling berinteraksi suatu Negara modern misalnya, merupakan kesatuan manusia dengan berbagai macam prasaranan yang memungkinkan para warganya untuk berinteraksi secara intensif, dan dengan frekuensi yang tinggi.

Masyarakat secara khusus dapat dirumuskan sebagai berikut: masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersipat kontinyu, dan yang terikat oleh identitas bersama. Sebagaimana halnya dengan ilmu-ilmu sosial lainnya, objek sosial adalah masyarakat yang dilihat dari sudut hubungan manusia didalam masyarakat oleh karna istilah masyarakat terlalu banyak mencakup berbagai faktor, sehingga walaupun diberikan suatu definisi yang berusaha mencakup keseluruhannya masih ada juga yang tidak memenuhi unsur-unsurnya, beberapa orang serjana telah mencoba memberikan definisi masyarakat seperti:

---

<sup>24</sup> Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi*. Rajawali. Jakarta. 2000. Hlm. 123.

- a. Mac Iver dan Page yang mengatakan bahwa “masyarakat ialah: suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara dari wewenang dan kerja sama antar berbagai kelompok dan penggolongan dari pengawasan tingkah laku serta kebebasan manusia, keseluruhan yang selalu berubah ini kita namakan masyarakat, masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial dan masyarakat selalu berubah.”
- b. Ralph Linton “masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup bekerja sama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas”.
- c. Selo Soemardjan menyatakan bahwa masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan.

Walaupun definisi dari serjana disebut berlainan akan tetapi pada dasarnya isinya sama yaitu masyarakat yang mencakup beberapa unsur:

- a. Manusia yang hidup bersama

Didalam ilmu sosial tidak ada ukuran yang mutlak ataupun angka pasti untuk menentukan beberapa jumlah manusia yang harus ada akan tetapi secara teoritis angka minimalnya ada dua orang yang hidup bersama.

- b. Bercampur untuk waktu yang lama

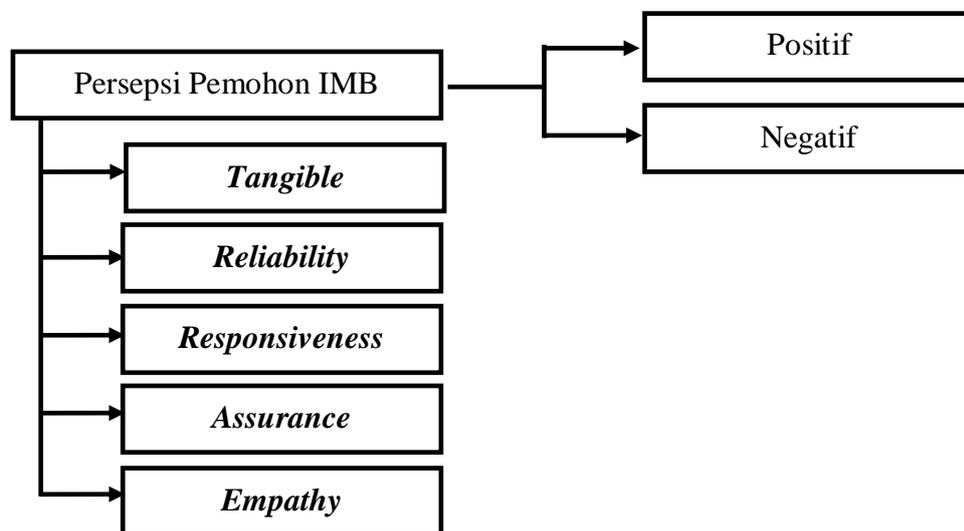
Kumpulan dari manusia tidaklah sama dengan benda-benda mati umpama meja, kursi dan sebagainya oleh karena dengan berkumpulnya manusia maka akan timbul manusia-manusia yang baru, manusia itu juga memiliki keinginan-keinginan untuk menyampaikan kesan-kesan atau perasaan-perasaanya sebagai akibat hidup bersama itu, timbullah sistem komunikasi dan timbullah peraturan-peraturan yang mengatur antar manusia dengan kelompok tersebut.

- c. Mereka sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan
- d. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama, sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan, oleh karna itu setiap anggota kelompok merasa terikat satu dengan yang lain.

### E. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian nampak pada gambar berikut ini :

**Gambar 1. Kerangka Penelitian**



### F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah suatu usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman. Adapun definisi konseptual yang digunakan adalah:

#### 1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang dilakukan organisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan

masyarakat sesuai dengan tugas dari organisasi tersebut yang ditinjau dari aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.<sup>25</sup>

## 2. Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat merupakan suatu proses di mana individu atau kelompok mengolah, memahami dan menafsirkan dengan menggunakan panca inderanya mengenai suatu rangsangan dan atau keadaan baik itu pertanda atau segala sesuatu yang ada dalam lingkungan sekitarnya.<sup>26</sup>

## G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur satu variabel. Artinya, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu Variabel.<sup>27</sup> Definisi operasional akan ditentukan gejala atau indikator variabel dan bagaimana mengukur gejala atau indikator tersebut. Peneliti menggunakan aspek milik Parasuraman dalam memahami kualitas pelayanan karena aspek tersebut sesuai untuk digunakan dalam memahami kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Aspek tersebut yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Indikatornya sebagai berikut :

---

<sup>25</sup> Parasuraman A, V.A Z and LL. Berry, *Op.Cit.* Hlm. 41.

<sup>26</sup> Rakhmat, Jalaludin. *Op.Cit.* Hlm. 64.

<sup>27</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES 1989, Hlm. 46.

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

- 1) Ketersediaan sarana yang ada di ruang tunggu Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, seperti kursi yang jumlahnya mencukupi, ruang tunggu yang nyaman, televisi, kamar mandi dan sebagainya.
- 2) Penampilan fisik dari para pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.
- 3) Penampilan pegawai yang menarik dalam berpakaian.
- 4) Ketersediaan keterangan tentang pelayanan di Ruang Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.
- 5) Tingkat kebersihan yang ada di kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

2. *Reliability* (Kehandalan)

- 1) Ketepatan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul memberikan penjelasan tentang prosedur pembuatan IMB.
- 2) Kesesuaian waktu Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam menyelesaikan pembuatan IMB.
- 3) Kemampuan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan secara baik.
- 4) Kemampuan Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bekerja pada waktunya.
- 5) Pemberian data-data yang bebas dari kesalahan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- 1) Masyarakat dapat mengakses informasi tentang Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan mudah.

- 2) Gaya bicara pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan layanan secara tidak membosankan.
- 3) Kecepatan pelayanan yang dilakukan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam menghadapi masyarakat.
- 4) Ketepatan dalam memberi tanggapan pada masyarakat yang ingin membuat IMB.
- 5) Sikap menyenangkan yang ditunjukkan Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul saat berkomunikasi dengan pemohon IMB.

4. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Perasaan nyaman saat mendapatkan layanan pembuatan IMB.
- 2) Keramahan yang ditunjukkan pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.
- 3) Kemampuan pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam menjawab pertanyaan.
- 4) Kemampuan pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan kenyamanan saat pengajuan permohonan IMB.
- 5) Kredibilitas atau kepercayaan terhadap kemampuan pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

5. *Empathy* (Empati)

1. Kemampuan merasakan kesulitan yang dialami masyarakat saat mengajukan permohonan IMB.
2. Kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat saat mengajukan permohonan IMB.

3. Kemampuan pegawai dalam memprioritaskan masyarakat yang mengajukan permohonan IMB.
4. Keinginan pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam membantu masyarakat saat mengajukan permohonan IMB.
5. Kemampuan pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memahami ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur pembuatan IMB.

## **H. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Yaitu istilah umum yang mencakup beberapa teknik kuantitatif diantaranya penelitian yang menuturkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data serta untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada pada saat sekarang ini dengan menggunakan teknik interview, questioner dan dokumentasi.<sup>28</sup> Jadi jenis penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang menerangkan, menggambarkan, menuturkan dan menjelaskan serangkaian peristiwa atau fenomena yang terjadi dilapangan.

### **2. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan alasan :

---

<sup>28</sup> Winarno Surakhmad. *Op.Cit.* Hlm.139.

- a. Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul merupakan kantor Dinas Perijinan dengan pelayanannya yang baik dan ramah sehingga menjadi rujukan bagi masyarakat daerah yang terdapat di wilayah Kabupaten Bantul.
- b. Maka dari itu sebagai peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di dinas perijinan kabupaten bantul.

### 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer

Data ini diperoleh dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan atau fakta melalui wawancara secara terarah dan sistematis. Adapun data primer dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Data Primer Penelitian**

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Proses dan Mekanisme dalam Izin Pelayanan	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul	Wawancara
Strategi peningkatan kualitas pelayanan perizinan	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul	Wawancara
Kualitas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul	Masyarakat/Pemohon izin IMB	Kuesioner

- b. Data sekunder

Data sekunder merupakan keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui studi

pustaka, literature, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun data sekunder dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Data Sekunder Penelitian**

Nama Data	Sumber Data
Profil Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul
Regulasi Izin Pelayanan	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul
Jumlah dan Jenis Izin Pelayanan	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul
Jumlah pemohon izin IMB	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul
SOP Pelayanan Perizinan	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

#### 4. Unit Analisa Data

Unit analisa data dalam penelitian ini adalah Leny Yuliani, SS yaitu Kasubbag Program Dinas Perijinan Kabupaten Bantul serta Khusnaini ‘Arifah, M.Si yaitu Kasi Pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Selain itu pemohon izin IMB sebanyak 155 orang.

#### 5. Teknik Pengambilan Sampel

Subjek dari penelitian ini memiliki karakteristik yaitu masyarakat yang mengajukan Ijin Mendirikan Bangunan Gedung (pemohon IMB) di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul pada tahun 2014, baik laki-laki maupun perempuan, dan berusia lebih dari 20 tahun. Teknik penentuan subjek penelitian ini dilakukan dengan cara *random sampling*. Penggunaan *random sampling* dalam penelitian ini berarti bahwa peneliti memberikan Kuesioner secara *random* atau acak kepada pemohon IMB yang datang. Apabila pemohon IMB tidak bersedia

mengisi Kuesioner yang diajukan oleh peneliti, maka peneliti akan menggantinya dengan pemohon IMB yang lain.

Jumlah populasi yang ada setiap bulannya rata-rata 260 orang. Berdasarkan tabel Krejcie maka dapat diketahui bahwa untuk populasi sebanyak 260 diperlukan sampel sejumlah 155 orang. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 155 orang,<sup>29</sup> (bisa dilihat didalam lampiran).

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh masukan yang optimal dalam kaitan dengan kepentingan terhadap penelitian dan penulisan ini, maka digunakan beberapa kegiatan dalam bentuk :

- a. Wawancara (interview) yaitu penelitian secara langsung mengajukan pertanyaan lisan kepada responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara bebas, sedangkan pertanyaan tidak dipersiapkan lebih dahulu melainkan berdasarkan respon terhadap permasalahan yang dibicarakan pada saat terjadi dialog antara peneliti dengan responden.
- b. Kuisisioner yaitu peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden. Kuisisioner yang diberikan berbentuk pertanyaan tertutup/terstruktur, yakni responden memilih jawaban yang sesuai pada pertanyaan yang diajukan.

---

<sup>29</sup> Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. "Determining sample Size for Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*. 1970. 30, 607-610.

- c. Dokumentasi yaitu peneliti berusaha mengumpulkan data yang berasal dari buku-buku, arsip-arsip, agenda, catatan-catatan maupun media on line lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dokumentasi tersebut berasal dari perpustakaan, instansi tempat penelitian, dan dari literturnya.

## 7. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari pemohon IMB tentang kualitas pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Kuesioner ditujukan untuk mengumpulkan informasi dengan mengumpulkan sejumlah pertanyaan tertulis kemudian dijawab tertulis oleh responden, selanjutnya peneliti menggunakan angket skala lima tingkat (likert).<sup>30</sup> Adapun rumus yang digunakan adalah.<sup>31</sup>

$$P = f/n \times 100\%$$

Dimana: P = Prosentase

f = Frekuensi atau banyaknya jawaban

n = Jumlah responden

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Teknik analisis data dengan menggunakan model analisis kuantitatif merupakan model yang berpangkal peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau yang dinyatakan dengan angka

<sup>30</sup> J. Supranto, M.A. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta. 2008. Hlm.240

<sup>31</sup> Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum*. Ghaila Indonesia. Jakarta. 1983. Hlm.103.

(skala, indeks, rumus dan sebagainya).<sup>32</sup> Selanjutnya, tahapan analisis data kuantitatif sebagai berikut: (1) melakukan entri data; (2) melakukan cleaning data; (3) mengeluarkan output data kuantitatif deskriptif (4) menyusun kategori jawaban yang muncul dari sebaran data deskriptif; (5) memberikan interpretasi awal terhadap kecenderungan data deskriptif.

Guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen akan digunakan indeks dengan rumus sebagai berikut.<sup>33</sup>

$$I = \frac{(fa \times 5) + (fb \times 4) + (fc \times 3) + (fd \times 2) + (fe \times 1)}{N}$$

Fa = frekuensi yang menjawab option a

Fb = frekuensi yang menjawab option b

Fc = frekuensi yang menjawab option c

Fd = frekuensi yang menjawab option d

Fe = frekuensi yang menjawab option e

Alternatif jawaban yang ada dalam kuesioner yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), N (Netral), TS (Tidak Sesuai), STS (Sangat Tidak Sesuai). Pemberian skor sebagai berikut:

**Tabel 1.6. Pemberian Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Sesuai	5
Sesuai	4
Netral	3
Tidak Sesuai	2
Sangat Tidak Sesuai	1

<sup>32</sup> Faried Ali. *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*. Rajawali Pers. Jakarta. 1997. Hlm.60.

<sup>33</sup> Ibnu Syamsi. *Ensiklopedia Umum dan Pembangunan I*. FISIPOL UGM. Yogyakarta. 1987. Hlm.5.

Berdasarkan uraian di atas, maka pemberian skor bergerak antara 5 sampai 1 (SS=5, S=4, N=3, TS=2, STS=1).

Selanjutnya untuk mendapat Kategori digunakan rumus Interval Indeks, yaitu:

$$I = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah skor}}$$

$$I = \frac{5 - 1}{5}$$

$$I = \frac{4}{5}$$

$$I = 0,8$$

Keterangan kategori yaitu :

Sangat positif	= 4,21 – 5,00
Positif	= 3,41 – 4,20
Cukup positif	= 2,61 – 3,40
Negatif	= 1,81 – 2,60
Sangat negatif	= 1,00 – 1,80