

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DALAM SEKTOR PERDAGANGAN DAN JASA
(Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan Tahun
2015)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

**Riskiana
20120520182**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) di batalkan serta di proses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 1 April 2016

Riskiana

20120520182

MOTTO

Allah- lah yang menciptakan kamu dari keadaan lemah, kemudian Dia menjadikan (kamu) setelah keadaan lemah itu menjadi kuat, kemudian Dia menjadikan (kamu) setelah itu lemah (kembali) dan beruban. Dia menciptakan apa yang Dia kehendaki. Dan dia Maha Mengetahui, Maha Kuasa.

(Q.S Ar-Rum, 30:54)

Rasulullah Saw, bersabda “Orang Mukmin yang kuat lebih baik dan lebih dicintai Allah SWT daripada orang mukmin yang lemah”.

(HR Muslim, *Sahih Muslim* Juz 4, 1412 H/ 1991 M: 2052).

Rasulullah Saw, bersabda “Alangkah menakjubkan urusan orang mukmin, sesungguhnya semua urusannya baik, dan tidak dimiliki oleh seorang pun selain orang mukmin. Apabila tertimpa kesenangan, ia bersyukur dan bersyukur dan syukur itu baik baginya dan bila tertimpa musibah, ia bersabar dan sabar itu baik baginya”.

(HR Muslim). (An Nawawi, *Riyadus Salihin*, No. Hadis 27, 2010 M:25).

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk orangtua saya:

Ayahanda Karnoto bersama Ibunda Rajia Tuaputty

dan

Alm. Bapak Hasan bersama Almh. Mama Hj. Hadrah

Yang selalu menyebutkan nama saya disetiap doa-doa nya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
MOTTO	iiiv
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
SINOPSIS	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Konsep Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Jenis-jenis Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5. Pelayanan Perizinan	Error! Bookmark not defined.
6. Izin Mendirikan Bangunan	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
H. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian	37
2. Lokasi Penelitian	37
3. Informan	38
4. Jenis Sumber Data	38
5. Teknik Pengumpulan Data	39
6. Teknik Analisis Data	40

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Keadaan Geografis Kota Tarakan	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Wilayah Kota Tarakan	Error! Bookmark not defined.
C. Potensi Kota Tarakan dalam Perdagangan dan Jasa .	Error! Bookmark not defined.
D. Visi dan Misi Kota Tarakan	Error! Bookmark not defined.
E. Motto Kota Tarakan	Error! Bookmark not defined.
F. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Tarakan	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2: 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat, Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Tarakan Tahun 2014**Error! Bookmark not defined.**

Bookmark not defined.

Tabel 2: 2 Daftar Keadaan Barang Inventaris pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan Tahun 2014**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3: 1 Banyaknya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang Diterbitkan Menurut Tujuan Bangunan, 2010-2014**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3: 2 Komponen dan Uraian Standar Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Tarakan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3: 3 Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Umum dan Pengaduan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan Tahun 2015**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3: 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KPPT Kota Taraka (Oktober-Desember 2015).....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar1: 1 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar1: 2 Analisis Data Model Interaktif.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2: 1 Struktur Perekonomian berdasarkan sektor (Tahun Dasar 2010) Kota Tarakan, 2014	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2: 2 Struktur Organisasi dan Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Tarakan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 1 Monitoring Perjalanan Dokumen.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 2 Alur Proses perizinan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 3 Dokumentasi Pelayanan Perizinan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 4 Dokumentasi Pelayanan Pengaduan di Front Office	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 3: 5 Dokumentasi Sarana Pelayanan KPPT.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 6 Dokumentasi Ruang Tunggu KPPT	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 7 Dokumentasi Semangat kerjasama dan Loyalitas kelompok pegawai KPPT pada Event di Kota Tarakan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 8 Dokumentasi Hubungan Pimpinan dan Bawahan.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 3: 9 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 3: 11 Dokumentasi Indeks Kepuasan Masyarakat KPPT	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 3: 10 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayan KPPT Kota Tarakan (Oktober-Desember).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 12 Dokumentasi Penghargaan KPPT	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 13 Dokumentasi Penghargaan KPPT II	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 14 Dokumentasi Penghargaan KPPT III	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 15 Dokumentasi Nomer Antrian KPPT	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3: 16 Dokumentasi Sarana Pelayanan KPPT.....	Error! Bookmark not defined.

