

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERIAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT)
KOTA PEMATANG SIANTAR**

SKRIPSI

OLEH :

**ANDY FRANS LEO SILALAH
14.852.0034**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERIAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT)
KOTA PEMATANG SIANTAR**

SKRIPSI

OLEH

**ANDY FRANS LEO SILALAH
14.852.0034**

**Skripsi Sebagai Salah Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar

Nama Mahasiswa : Andy Frans Leo Silalahi

NIM : 14.852.0034

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing



Drs. H. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing I



Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP
Pembimbing II



Mengetahui

Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Maret 2018



Andy Frans Leo Silalahi
NIM. 14.852.0034

ABSTRAK

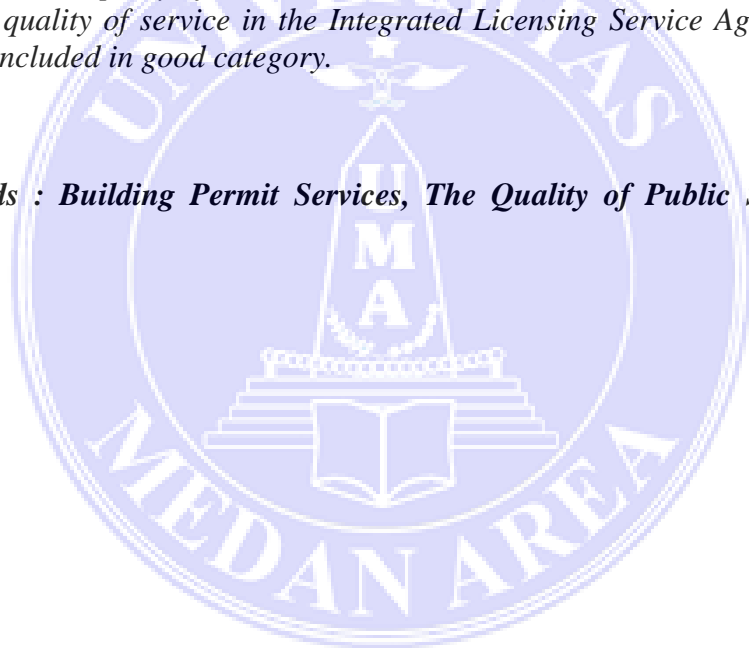
Penelitian ini mengangkat judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar. Selama ini di benak masyarakat, bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan kurang dan proses birokrasinya terkesan rumit, dan kurang optimal. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Hasil survei yang didapat dari responden adalah *tangible* (bukti fisik) sebesar 51,9 % (Cukup Baik), *Reliability* (kehandalan) sebesar 77,2 % (Baik), *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 73,4 % (Baik), *Assurance* (jaminan) sebesar 65,8 % (Baik), dan *Emphaty* (Empati) sebesar 60,76% (Baik). Dari indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci : Izin Mendirikan Bangunan, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research title is "Services Building Permit in Achieving Optimal Quality Public Services are held at Integrated Licensing Service Agency Pematang Siantar". So far, in the minds of the public, that the quality of service Building Permit less bureaucracy and process sounds a bit complicated, and less than optimal. The main problem in this research is how the quality of public services in the granting of building permit in the Integrated Licensing Service Agency Pematang Siantar. The methods of data collection to use in this research were kuesioner, observation and documentation. The results showed that the quality of public services in the Service Agency of Integrated Licensing Pematang Siantar has been running well although there are still some constraints. This research uses the service quality theory of Zeithaml, Parasuraman and Berry consisting of 5 indicators of service quality that is tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, Assurance and Emphaty. The survey results obtained from the respondents are tangible (physical evidence) of 51.9% (Pretty Good), Reliability of 77.2% (Good), Responsiveness of 73,4% (Good), Assurance 65,8% (Good), and Emphaty of 60,76%(Good). From these indicators can be concluded that the quality of service in the Integrated Licensing Service Agency Pematang siantar included in good category.

Keywords : Building Permit Services, The Quality of Public Service, Public Service



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasihNya sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar”.

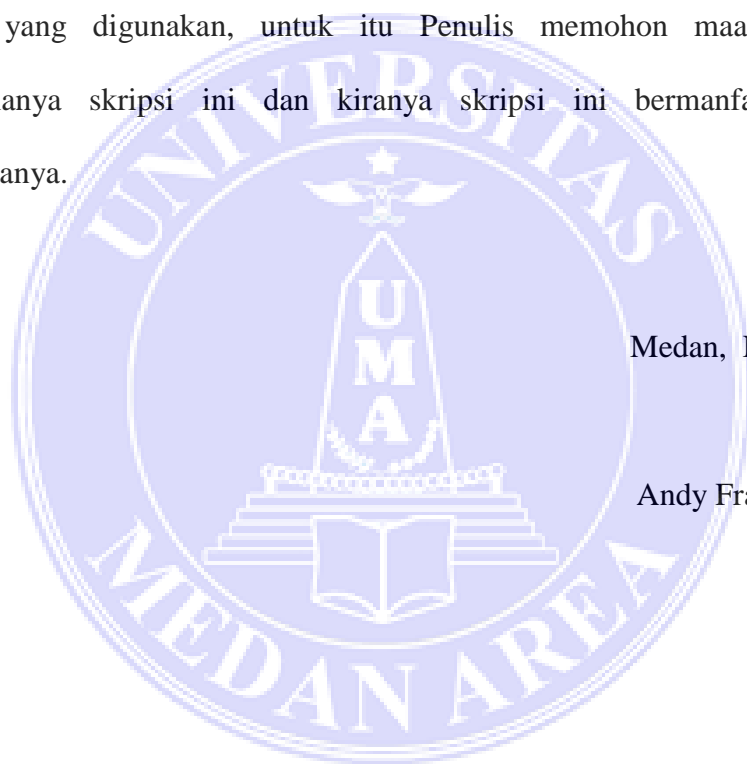
Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Syafruddin Ritonga, MAP selaku Ketua/ Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Beby Masitho, S.Sos, MAP selaku Anggota/ Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris yang telah memberikan saran dan masukan yang berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku Wakil Dekan I dan juga selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis.
5. Segala hormat dan terima kasih secara khusus Penulis sampaikan kepada Almarhum Ayahanda T.Silalahi dan Ibunda M.br Sianturi serta Saudariku,

yaitu Nora Elfrida Silalahi, SP dan Hilda Yunita Silalahi atas kasih sayang, nasehat, motivasi serta dukungan selama menjalani perkuliahan.

6. Terima kasih juga kepada teman-teman di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini , namun penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi isi dan tata bahasa yang digunakan, untuk itu Penulis memohon maaf atas kurang sempurnanya skripsi ini dan kiranya skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.



Medan, November 2017

Andy Frans Leo Silalahi

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Perizinan.....	17
2.4 Unsur-Unsur Perizinan.....	17
2.5 Fungsi dan Tujuan Perizinan.....	19
2.6 Izin Mendirikan Bangunan.....	20
2.7 Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.....	24
2.8 Manfaat Surat Izin Mendirikan Bangunan.....	26
2.9 Kerangka Pemikiran.....	27
2.10 Penelitian Terdahulu.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampel	32
3.4	Definisi Operasional Variabel	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6	Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.2	Visi dan Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar	40
4.3	Tugas dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar	41
4.4	Susunan Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar	42
4.5	Keadaan Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar	43
4.6	Jenis-Jenis Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar.....	44
4.7	Dasar Hukum Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.....	46
4.8	Standar Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.....	47
4.8.1	Syarat dan Waktu Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan	47
4.8.2	Biaya Retribusi Izin Mendirikan Bangunan	48
4.8.3	Mekanisme Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan	48
4.9	Ketentuan Setelah Izin Mendirikan Bangunan Diberikan	52
4.10	Hasil Penelitian.....	54
4.10.1	Karakteristik Responden.....	54

4.10.2 Hasil Penelitian Kualitas Penelitian.....	55
4.10.3 Pembahasan Data Penelitian.....	64

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

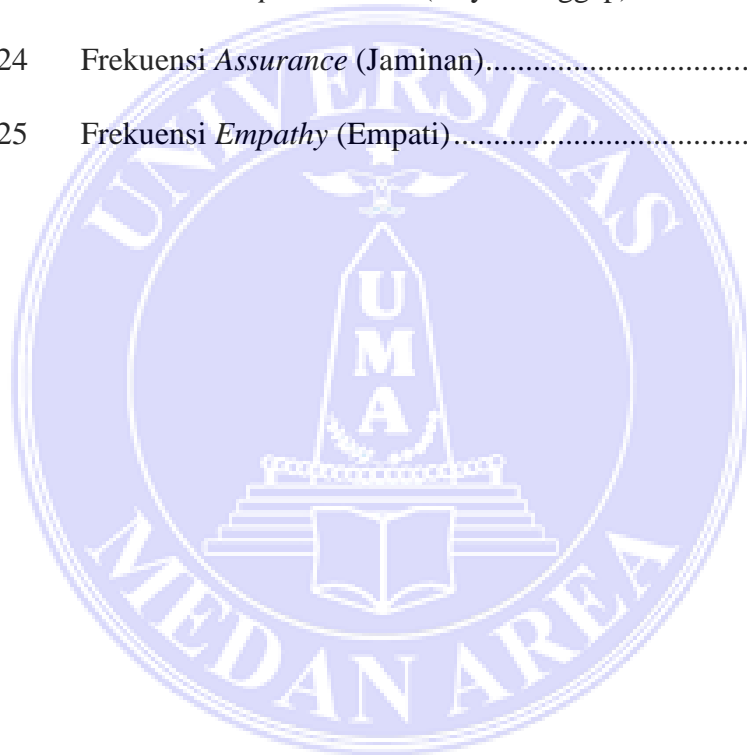
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu..... 31
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar Berdasarkan Golongan..... 44
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Negeri Sipil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan..... 55
Tabel 4.6	Kelengkapan Sarana dan Prasarana seperti Luas Gedung, Tempat Parkir, Ruang Tunggu, Komputer, Kursi, Papan Informasi dalam Kondisi Baik..... 56
Tabel 4.7	Petugas Disiplin dalam Memberikan Pelayanan Perizinan..... 57
Tabel 4.8	Petugas BPPT Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Pelayanan..... 57
Tabel 4.9	Suasana Lingkungan BPPT Sangat Nyaman dan Bersih..... 58
Tabel 4.10	Keamanan Pelayanan Baik dan Adanya Petugas Keamanan di Kantor BPPT..... 58
Tabel 4.11	Pemohon Mendapatkan Kemudahan dalam Mencari Informasi..... 59
Tabel 4.12	Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi Kepada Pemohon Sangat Baik..... 59
Tabel 4.13	Kecepatan Proses Pelayanan di BPPT Tidak Memakan Waktu yang Lama..... 60
Tabel 4.14	Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan Sesuai dengan Jadwal Waktu Pelayanan..... 60
Tabel 4.15	Petugas yang Bertugas Selalu Ada dan Jelas Sesuai dengan Tugasnya Masing-Masing..... 61
Tabel 4.16	Biaya yang Dikeluarkan Untuk Mendapatkan Pelayanan Masih dalam Tahap Wajar..... 61

Tabel 4.17	Biaya yang Dibayarkan Sesuai dengan Biaya yang Telah Ditetapkan.....	62
Tabel 4.18	Petugas Memiliki Rasa Tangung Jawab dan Memberikan Solusi dalam Menyelesaikan Masalah Pengurusan IMB.....	63
Tabel 4.19	Petugas Memberikan Perhatian Secara Pribadi Tanpa Diskriminatif dan Adil dalam Memberikan Pelayanan.....	63
Tabel 4.20	Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.21	Frekuensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	67
Tabel 4.22	Frekuensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	68
Tabel 4.23	Frekuensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	69
Tabel 4.24	Frekuensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	70
Tabel 4.25	Frekuensi <i>Empathy</i> (Empati).....	72



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, dimana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat beragam yaitu dapat berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa.

Dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006: 20-24), ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada

keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik. Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini dijadikan rujukan dalam menilai praktik *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah kependudukan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa.

Pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik. Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin mendirikan bangunan didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan.

Kota Pematang Siantar adalah salah satu kota di Provinsi Sumatera Utara, dan merupakan kota terbesar kedua setelah Medan. Pembangunan di kota pematang siantar mengalami pertumbuhan yang pesat, oleh karena itu kota pematang siantar membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, dan memiliki akuntabilitas. Melihat pesatnya pembangunan di Kota Pematang Siantar, maka perlu suatu penataan. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan pengurusan izin mendirikan bangunan. Selain itu pengurusan izin mendirikan bangunan juga dapat memberikan sumbangan bagi pendapatan asli daerah (PAD). Setiap bangunan harus memiliki surat izin mendirikan bangunan yang dapat diurus di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan memiliki izin mendirikan bangunan merupakan kewajiban bagi setiap pemilik bangunan untuk menjamin kejelasan eksistensi bangunan atau legalitas bangunan.

Adapun persyaratan bangunan gedung tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 7 yaitu, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Persyaratan administratif bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mendirikan bangunan, masyarakat pematang siantar wajib membangun berdasarkan pada izin mendirikan bangunan. Izin mendirikan bangunan tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 01 Tahun 2014 tentang Izin Mendirikan Bangunan.

Dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Pematang Siantar masih ada keluhan dari masyarakat karena proses pengurusan izin mendirikan

bangunan yang rumit dan memakan waktu yang lama. Hal ini menandakan bahwa belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Badan pelayanan perizinan Terpadu (BPPT) kota Pematang Siantar. Permasalahan ini menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan adanya masalah dalam layanan publik tersebut.

Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebenarnya tak perlu membutuhkan waktu yang lama, jelas dimana harus membayar dan seberapa dana yang harus dikeluarkan, tanpa banyak meja yang harus didatangi, banyak mengeluarkan uang yang tidak jelas peruntukannya, dan tentu tanpa tawar-menawar dengan calo. Namun itu semua, masih jauh dari harapan masyarakat saat ini. Masyarakat sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota pematang siantar.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, adapun identifikasi masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

- a) Adanya keluhan masyarakat dalam mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar.

- b) Belum optimalnya pelayanan dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti hanya berfokus pada pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah " Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar?"

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan permohonan izin mendirikan bangun (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan ilmu yang berguna dan sebagai bahan pembelajaran dan memperkaya ilmu pengetahuan dari hasil penelitian.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan acuan atau referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan materi yang berhubungan dengan materi yang diambil.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian dan sertifikat (Agus Dwiyanto, 2005:141).

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Petugas pemberi pelayanan diharapkan juga dapat melayani sesuai dengan standar yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang meliputi (Hardiansyah, 2011:28) :

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.
4. **Produk Pelayanan**
Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

5. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Standar pelayanan publik tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga dapat berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan bagi penggunanya.

Menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

4. Keramah tamahan

Hanya ada pada pelayanan lisan baik yang berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Sianipar (1998:9) yaitu:

1. Standar sikap personil
Sikap personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan:
 - a. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun dan menawarkan bantuan “apa yang dapat dibantu”, wajah ceria senyum menghias bibir, salam hangat dari petugas.
 - b. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.
2. Standar kualitas pelayanan, terlihat dari:
 - a. Ketepatan dan kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau ketentuan dari setiap jasa layanan yang disepakati.
 - b. Ketepatan (kesesuaian) dengan hasil yang didapat.
 - c. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima.
 - d. Ketepatan kapasitas saat melakukan pelayanan.
 - e. Ketepatan komponen atau kelengkapan pelayanan.
3. Standar waktu, dapat dilihat dari:
 - a. Ketepatan waktu saat menerima dan menyelesaikan jasa layanan.
 - b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klaim).
4. Standar kenyamanan, dapat dilihat dari kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau memakai jasa pelayanan.
5. Standar keamanan, dapat dilihat dari keamanan saat menunggu dan saat memakai jasa pelayanan.
6. Standar biaya, dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima jika memang itu ada.

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan :

- a. Keramahan dari penyedia layanan.
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat.
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu menetapkan pijakan ataupun dasar bagi gerak langkah mereka dalam melakukan

kegiatan pemerintahan. Norma hukum menjadi landasan yang tepat dalam penyelenggaraan pemerintahan di negara demokrasi agar setiap kebijakan yang dibuat tetap berdasarkan kehendak masyarakat. Kepastian hukum menjadi suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk tetap menjamin keutuhan hak dan kewajiban masyarakat di daerahnya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik terdapat asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, hal ini menjadi suatu dasar bagi penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.

Asas-asas umum pemerintahan adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan dan aturan hukum. Asas-asas umum pemerintahan yang baik merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi negara. Asas-asas pelayanan publik yang baik berfungsi sebagai pegangan bagi pejabat administrasi negara dalam menjalankan fungsinya, alat uji bagi hakim administrasi dalam menilai tindakan administrasi negara dan sebagai dasar pengajuan gugatan bagi penggugatan sengketa.

Asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik (Dadang Juliantara, 2005:11) yaitu:

1. **Transparan**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azaz-azaz pelayanan publik dapat dipahami urgensinya dalam proses pelayanan publik. Azaz yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat azaz transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Azaz tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 10 prinsip pelayanan umum (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Mencakup Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 6) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasailitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip didalam pelayanan publik diantaranya yaitu:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha
Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan
Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
3. Fokus perorganisasian
Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
4. Kontrol/Pengawasan
Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
5. Sistem penghargaan/ganjaran
Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.
6. Fokus pengukuran
Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Morgan dan Murgtroyd sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” yang artinya adalah kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Mukarom , 2015 : 105).

Kualitas pelayanan biasanya diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012 : 157). Dari kedua pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berkualitas apabila mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengunjung layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula.

Menurut Kadir (2015: 142-143), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.

3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka

Untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara maka yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik (Mukarom, 2015:109) yaitu:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan cepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimiliki, pengetahuan, keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator

kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (Hardiansyah, 2011:46) yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3 Perizinan

Pemberian Izin oleh pemerintah kepada orang/ individu dan badan hukum dilaksanakan melalui surat keputusan atau ketetapan yang selanjutnya menjadi ranah hukum administrasi negara. Perizinan ditopang oleh wewenang yang telah diberikan kepada pejabat publik (pemerintah sebagai pelaksana undang-undang).

Pengertian Perizinan adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan (Adrian Sutedi, 2010: 168).

Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas:

1. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
2. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.

2.4 Unsur Unsur Perizinan

Berdasarkan pemaparan pendapat para pakar, dapat disebutkan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah bersegi satu berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk diterapkan pada peristiwa konkret menurut suatu prosedur dan

persyaratan tertentu. Dari pengertian ini ada beberapa unsur dalam perizinan yaitu (Ridwan HR, 2006: 201-202) :

1. Instrument yuridis

Dalam Negara hukum modern tugas, kewenangan pemerintah tidak hanya sekadar menjaga ketertiban dan keamanan (*rust en orde*), tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum (*bestuurszorg*). Tugas dan kewenangan pemerintah untuk menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tugas klasik yang sampai kini masih tetap dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini kepada pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkret, yaitu dalam bentuk ketetapan. Salah satu wujud dari ketetapan ini adalah izin. Berdasarkan jenis-jenis ketetapan, izin termasuk sebagai ketetapan yang menimbulkan hak baru yang sebelumnya tidak dimiliki oleh seseorang yang namanya tercantum dalam ketetapan itu. Dengan demikian, Izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret.

2. Peraturan Perundang-undangan

Salah satu prinsip dalam Negara hukum adalah *welmatigheid van bestuur* atau pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan.

3. Organ pemerintah

Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintah baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah. Menurut Sjachran Basah, dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggara pemerintahan dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi Negara tertinggi (Presiden) sampai dengan administrasi Negara terendah (lurah) berwenang memberikan izin. Ini berarti terdapat aneka ragam administrasi Negara (termasuk instansinya) pemberi izin, yang didasarkan pada jabatan yang dijabatnya baik di tingkat pusat maupun daerah.

4. Peristiwa konkret

Disebutkan bahwa izin merupakan instrumen yuridis yang berbentuk keputusan, yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa konkret dan individual.

5. Prosedur dan persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Di samping harus menempuh prosedur tertentu, pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

2.5 Fungsi dan Tujuan Perizinan

Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan. Dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas-aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Adapun tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

a) Dari sisi pemerintah

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah :

1) Untuk melaksanakan peraturan

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

1. Keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitas-aktivitas tertentu misalnya izin bangunan.
2. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).

3. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monumen-monumen).
4. Izin memberikan pengarah dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan "*drank en horecawet*", di mana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu).

2) Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

b) Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut.

1. Untuk adanya kepastian hukum.
2. Untuk adanya kepastian hak.
3. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin mendirikan bangunan.

2.6 Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Izin mendirikan bangunan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus

kepastian hukum. Izin mendirikan bangunan akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya izin mendirikan bangunan menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Fungsi bangunan sebagai tempat segala aktivitas manusia, mulai dari aktivitas perekonomian, kebudayaan, sosial, dan pendidikan terkait dengan fungsi pemerintah daerah sebagai “*agent of development, agent of change, agent of regulation*”. Dalam fungsinya tersebut, pemerintah daerah berkepentingan terhadap izin-izin bangunan. Perizinan bangunan diberlakukan agar tidak terjadi kekacau-balauan dalam penataan ruang kota, dan merupakan bentuk pengendalian pembangunan ruang kota.

Tentang perlunya izin bangunan, ini akan terlihat ketika kita melihat kota-kota besar. Kota-kota besar mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dan akan terus berlanjut dari tahun ketahun. Kebutuhan akan perumahan (mulai rumah, perumahan sederhana, rumah susun, apartemen, dan *real estate*), perkantoran, pertokoan, mall, dan tempat-tempat hiburan (hotel, diskotek), tempat pendidikan dan bangunan lainnya semakin tinggi sebagai akibat penambahan penduduk dan kebutuhannya.

Pembangunan di bidang *real estate, industrial estate, shopping centre*, dan sebagainya, saat ini diperlukan pengaturan dalam rangka pengendalian dampak pembangunan yang meliputi dampak lingkungan *impact fee* dan *traffic Impact Assesment*.

Impact fee, adalah biaya yang harus dibayar oleh pengembang kepada pemerintah kota akibat dari pembangunan yang mereka laksanakan. Pelaksanaan pembangunan oleh pengembang akan mengakibatkan biaya infrastruktur bagi pemerintah kota karena seluruh jaringan infrastruktur yang dibangun akan disambung dengan system jaringan kota yang pada gilirannya akan menuntut peningkatan kapasitas.

Traffic Impact Assesment, yaitu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengembang untuk melakukan kajian analisis tentang dampak lalu lintas. Kajian tersebut harus dapat menggambarkan kinerja jaringan jalan sebelum dan setelah ada pembangunan, dampaknya dan bagaimana mengatasinya (Ismail Zubir, 2000: 12).

Bangunan gedung merupakan salah satu wujud fisik pemanfaatan ruang. Oleh karena itu, dalam pengaturan bangunan gedung tetap mengacu pada peraturan penataan ruang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menjamin kepastian dan ketertiban hukum dalam penyelenggaraan bangunan gedung, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan teknis bangunan gedung, serta harus diselenggarakan secara tertib dan teratur.

Dalam hal ini pemerintah telah mengatur dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002, tentang Bangunan Gedung. Undang-undang ini mengatur fungsi bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung, penyelenggaraan bangunan gedung, termasuk hak dan kewajiban pemilik dan pengguna bangunan gedung pada setiap tahap penyelenggaraan bangunan

gedung, ketentuan tentang peran masyarakat dan pembinaan oleh pemerintah dan sanksinya.

Seluruh maksud dan tujuan pengaturan dalam undang-undang diatas dilandasi oleh azas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan, dan keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya, bagi kepentingan masyarakat yang berperikemanusiaan dan berperikeadilan. Dengan diberlakukannya undang-undang ini, semua penyelenggaraan bangunan gedung, baik pembangunan maupun pemanfaatan, yang dilakukan di wilayah negara Republik Indonesia, yang dilakukan oleh pemerintah, swasta, masyarakat, dan oleh pihak asing, wajib mematuhi seluruh ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Bangunan Gedung (Adrian Sutedi, 2010: 225).

Di dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, telah ditentukan persyaratan administrasi bangunan gedung, yaitu :

- a. Status hak atas tanah dan/atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah
- b. Status kepemilikan bangunan gedung
- c. Izin mendirikan bangunan gedung
- d. Kepemilikan dan pendataan bangunan gedung

Menyangkut dengan pembangunan gedung yang dilakukan oleh pengembang haruslah memperhatikan keharmonisan antara bangunan dengan lingkungan sekitarnya. Selain harus memperhatikan keserasian intern, yaitu keserasian antara bahan atap, warna bangunan, jalan masuk, saluran air bersih, air limbah, pelayanan telekomunikasi, pertamanan, penempatan nomor, nama hunian, dan hal-hal lain yang menunjukkan nilai dari komunitas.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pengembang dalam melaksanakan bangunan , antara lain (Adrian Sutedi, 2010: 227). :

1. Koefisien Dasar Bangunan (KDB)

Koefisien Dasar Bangunan (KDB) menunjukkan luas dasar (*footprint*) bangunan maksimum yang boleh dibangun dibanding luas kavling. KDB tidak boleh melebihi rasio maksimum yang diperbolehkan seperti terlihat pada gambar kadaster yang terlampir dalam PPJD. Persentase KDB berbeda menurut lokasi, luas dan bentuk kavling akan ditentukan dalam gambar kadaster oleh pengembang.

2. Koefisien Luas Bangunan (KLB)

Koefisien Luas Bangunan (KLB) ini menunjukkan luas keseluruhan bangunan yang boleh dibangun di banding luas tanah. KLB tidak boleh melebihi standar yang ditentukan oleh pengembang, rasio KLB berbeda menurut lokasi, luas dan bentuk kavling.

3. Cadangan untuk Kepentingan Umum (DCKU)

Daerah Cadangan untuk Kepentingan Umum (DCKU) adalah daerah dimana pengembang berhak untuk menetapkan jarak maksimum bebas bangunan yang terdapat pada sepanjang batas belakang atau depan sebagai cadangan jalur utilitas.

2.7 Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Tujuan pembangunan sebagaimana yang diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum pada setiap bidang kehidupan rakyat. Lebih lanjut dikatakan bahwa pembangunan disetiap aspek ini tiada lain untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur secara merata berdasarkan pancasila.

Dalam pelaksanaannya, pembangunan merupakan suatu proses yang berkesinambungan. Pembangunan perlu didukung oleh sumber dana, sumber daya alam, dan sumber daya manusia. Salah satu pembangunan yang dilakukan di setiap Kabupaten/Kota adalah penataan terhadap bangunan dengan mewajibkan tiap bangunan memiliki izin mendirikan bangunan (IMB). Tujuannya adalah agar bangunan yang didirikan oleh masyarakat dapat tertata dengan baik dan memenuhi persyaratan, layak digunakan, dan tidak merusak

lingkungan. Upaya mewujudkan program pembangunan atau pengembangan kota serta manfaat ruang kota secara optimal, seimbang dan serasi agar tercipta kondisi daerah yang tertib dan teratur sesuai dengan perda yang berlaku tentang izin mendirikan bangunan. Fungsi dan tujuan dari pemberian izin mendirikan bangunan (Adrian Sutedi, 2010:200) adalah:

Fungsi dari izin mendirikan bangunan yaitu:

1. Fungsi izin mendirikan bangunan (IMB) dapat dilihat dari beberapa segi, yaitu:

a) Segi Teknis Perkotaan

Pemberian IMB sangat penting artinya bagi pemerintah daerah guna mengatur, menetapkan dan merencanakan pembangunan perumahan di wilayahnya sesuai dengan potensial dan prioritas kota yang dituangkan dalam *Master Plan* kota. Oleh karena itu, untuk mendapatkan pola pembangunan kota yang terencana dan terkontrol, pelaksanaan pelaksanaan di atas wilayah suatu kota diwajibkan memiliki IMB dan penggunaannya sesuai dengan yang disetujui Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota. Dengan adanya pengaturan pembangunan perumahan melalui izin ini, pemerintah daerah dapat merencanakan pelaksanaan pembangunan berbagai sarana serta unsur kota dengan berbagai instansi yang berkepentingan. Hal ini menjadi sangat penting artinya agar wajah perkotaan dapat ditata dengan rapi serta menjamin keterpaduan pelaksanaan pekerjaan pembangunan perkotaan.

b) Segi Kepastian Hukum

IMB penting artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. Mendirikan bangunan dapat dijadikan titik tolak dalam pengaturan perumahan selanjutnya. Bagi masyarakat pentingnya IMB ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum terhadap hak bangunan yang dilakukan, sehingga tidak ada gangguan yang merugikan pihak lain dan akan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketenteraman dalam pelaksanaan usaha atau pekerjaan. Selain itu IMB bagi pemiliknya dapat berfungsi sebagai berikut:

1) Bukti milik bangunan yang sah

2) Kekuatan hukum terhadap tuntutan ganti rugi dalam hal berikut :

a) Terjadinya hak milik untuk keperluan pembangunan yang bersifat untuk kepentingan umum.

b) Bentuk-bentuk kerugian yang diderita pemilik bangunan lainnya yang berasal dari kebijaksanaan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

c) Segi pendapatan daerah, dalam hal ini melalui IMB dapat dipungut retribusi. Retribusi ini ditetapkan berdasarkan presentase dari taksiran biaya bangunan yang dibedakan menurut fungsi bangunan tersebut. Retribusi ini dibebankan kepada setiap orang atau badan hukum yang namanya tertera dalam surat izin mendirikan bangunan.

2. Tujuan izin mendirikan bangunan (IMB), yaitu

Dalam hal IMB, tujuannya adalah untuk melindungi kepentingan baik kepentingan pemerintah maupun kepentingan masyarakat yang ditujukan atas kepentingan hak atas tanah. Dengan mengikat tindakan-tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuat undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin, yaitu :

- a) Keinginan mengarahkan/mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu.
- b) Mencegah bahaya lingkungan.
- c) Melindungi objek-objek tertentu.
- d) Membagi benda-benda, lahan atau wilayah yang terbatas.

2.8 Manfaat Surat Izin Mendirikan Bangunan

Izin untuk mendirikan bangunan (IMB) ini sangat penting, sebab bisa mewujudkan tata lingkungan yang teratur, agar terjadi keserasian antara lingkungan dan manusia selaku pengguna lahan. Tidak jarang banyak bangunan atau property yang tidak mempunyai ijin mendirikan bangunan yang dibongkar, sebab di bangun diatas lahan yang tidak boleh digunakan untuk mendirikan bangunan. Berikut adalah beberapa kegunaan dari izin mendirikan bangunan :

1. Mendukung pelaksanaan pembangunan supaya sesuai dengan rancangan teknis dan tata ruang yang sudah direncanakan di suatu daerah.
2. Memudahkan pengawasan penggunaan bangunan, baik secara fungsi ataupun dari segi estetika lingkungan.
3. Memperoleh kepastian hukum atas bangunan yang kita punyai.
4. Bisa memudahkan dalam kepengurusan beberapa kegiatan, seperti: pengajuan kredit bank, ijin usaha maupun bila timbul transaksi jual beli ataupun sewa menyewa.
5. Menunjang kelangsungan pembangunan daerah melalui peningkatan pendapatan asli daerah.

Dari kegunaan adanya izin mendirikan bangunan, terdapat manfaat yang bisa didapat dari pemberian izin mendirikan bangunan. Manfaat-manfaat yang didapat dari izin mendirikan bangunan (Adrian Sutedi, 2010:227) adalah :

1. Pembinaan

Pembangunan sebuah bangunan memerlukan pembinaan. Izin mendirikan bangunan dimaksudkan agar lembaga yang berwenang dapat membina orang atau badan yang bermaksud membangun dengan benar dan menghasilkan bangunan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

2. Pengaturan

Bangunan-bangunan perlu diatur. Pengaturan bertujuan agar menghasilkan sesuatu yang teratur. Pembangunan perlu memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku. Jarak dari jalan ke bangunan, luas ruang terbuka, dan lain-lain perlu diatur. Tanpa pengaturan, bangunan-bangunan akan tidak beraturan dan tidak memperhatikan kaidah-kaidah yang berlaku.

3. Pengendalian

Pembangunan perlu dikendalikan. Tanpa pengendalian, bangunan bisa muncul dimana-mana seperti jamur tanpa memperhatikan peraturan yang berlaku. Lahan yang dimaksudkan menjadi taman bisa saja diubah menjadi rumah, jika tanpa pengendalian. Selain itu, laju pembangunan perlu diperhatikan. Pembangunan yang begitu pesat juga bisa membawa dampak buruk bagi lingkungan. Pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung terdapat beberapa pasal yang mendudukkan izin mendirikan bangunan (IMB) sebagai sarana pengendalian yaitu ada dalam pasal 6, 7, 35, 39, 40 dan 41, yang dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan bangunan gedung, pemilik bangunan gedung berkewajiban memiliki izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini bermanfaat untuk upaya penegakan prosedur perizinan dalam mendirikan bangunan untuk menjamin bangunan tersebut telah sesuai dengan peruntukan ruang dan kegiatan yang direncanakan.

2.9 Kerangka Pemikiran

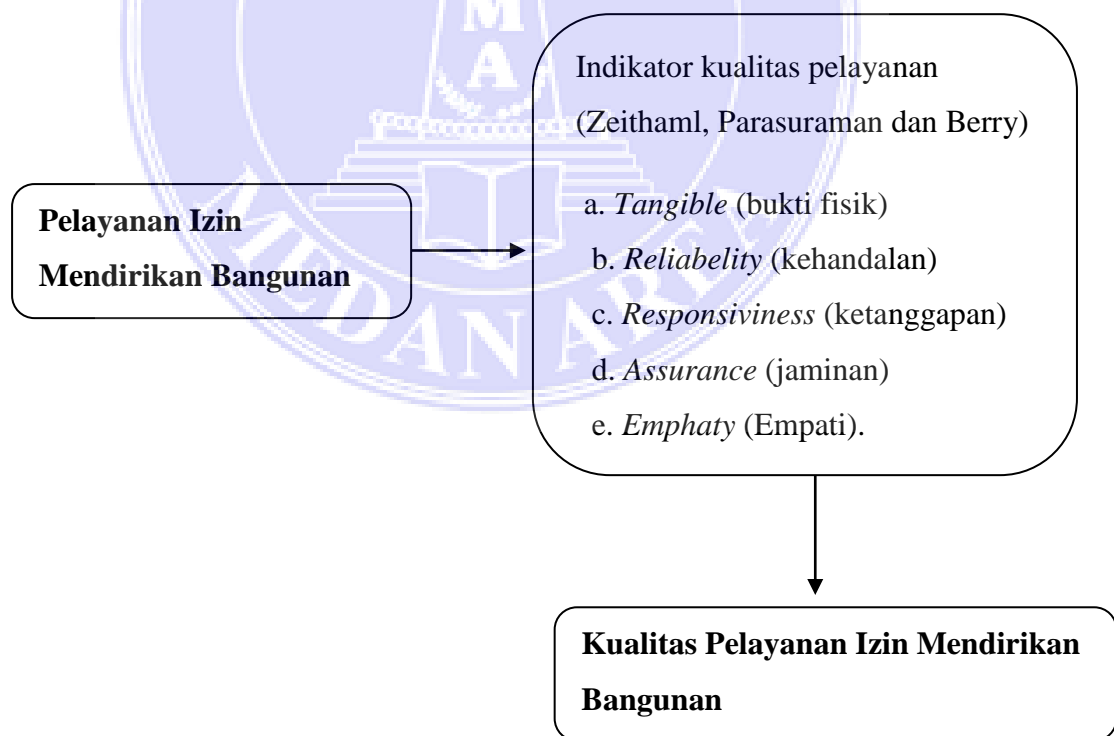
Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak, umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan

yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Untuk Mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat pada instansi pemerintah, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry sehingga kualitas pelayanan dapat di lihat dan di tinjau secara akurat.

Lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan untuk mencari kualitas pelayanan adalah *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disajikan seperti dalam diagram berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Kualitas pelayanan

2.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Penerbit
1	Trenda Aktiva Oktariyand	2014	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidorejo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana.	Universitas Brawijaya
2	Wahyu Prasetyo Haribowo	2010	Kualitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta	a. Jenis Penelitian: Penelitian Deskriptif b. Metode Penelitian : Kualitatif c. Metode Analisis Data : Analisis Interaktif d. Dimensi Pengukuran : indikator Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati	Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan indikator: Bukti langsung yaitu penggunaan alat yang modern, komputer dan anjungan informasi mandiri (touch screen) dalam menunjang pelayanan perizinan, Keandalan yaitu kemudahan prosedur perizinan dan ketepatan durasi waktu dalam penyelesaian izin sudah sesuai dengan janji, Daya tanggap yaitu pemberian informasi yang jelas kepada pengguna jasa dan segera menindaklanjuti	Universitas Sebelas Maret, Surakarta

				<p>komplain dari pengguna jasa, Jaminan yaitu biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan dan transparan, izin yang dikeluarkan dijamin legal, Empati yaitu kemudahan instansi untuk dihubungi via telpon, sikap baik dan sopan juga perhatian kepada pengguna jasa.</p> <p>Kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan perizinan di KPPT Kota Surakarta sudah berjalan dengan baik, hambatan dari pihak KPPT Kota Surakarta sendiri sebagian besar sudah dapat diatasi. Para pengguna jasa relatif merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka tidak mengalami hambatan yang berarti dalam memperoleh pelayanan perizinan</p>	
--	--	--	--	---	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2016:1). Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif satu variabel (Univariat). Penelitian ini tidak menguji hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini sedang berlaku. Didalamnya terdapat upaya untuk mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan mengintrepetasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau yang ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar yang berada di Jl. Melanthon Siregar No. 36 Pematang siantar. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada April 2017.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80)

Populasi yang akan dijadikan sumber penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan berdasarkan data yang diambil tahun 2016 yaitu 370 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling *simple random sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang paling sederhana (simpl). Sampel diambil secara acak, tanpa memerhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi mempunyai peluang yang sama dan diketahui untuk dipilih sebagai objek.

Berdasarkan data populasi yang ada, maka untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus *slovin* dengan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90%. yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) , umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 yang dapat dipilih sendiri oleh peneliti.

Dari rumus *slovin* tersebut, maka besarnya sampel yang diambil pada penelitian adalah :

$$n = \frac{370}{1 + 370(0,1)^2}$$

$$n = \frac{370}{1 + 3,70}$$

$$n = \frac{370}{4,70}$$

$$n = 78,72$$

Maka, jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 79 orang.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik dari variabel tersebut. Hal ini bertujuan agar peneliti memiliki alat ukur yang sesuai dengan variabel tersebut. Dalam mengukur kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan, penelitian ini menggunakan beberapa indikator menggunakan aspek milik Parasuraman dalam memahami kualitas pelayanan karena aspek tersebut sesuai untuk digunakan dalam memahami kualitas pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan

Terpadu (BPPT) kota pematang siantar. Aspek tersebut yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Indikator-indikator yang dapat mengukur variabel kualitas pelayanan antara lain adalah :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (Bukti Fisik) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik. Adapun indikator-indikator *tangible* dalam penelitian ini adalah:

- a) Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada seperti kursi yang jumlahnya mencukupi, ruang tunggu yang nyaman, komputer, kursi, papan informasi dalam kondisi baik.
- b) Penampilan fisik dari para petugas.
- c) Suasana lingkungan yang nyaman dan bersih.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Adapun indikator-indikator *reliability* dalam penelitian ini adalah:

- a) Kecepatan proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama.
- b) Prosedur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan tidak berbelit-belit.
- c) Ketepatan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Adapun indikator-indikator *responsiveness* (ketanggapan) dalam penelitian ini adalah:

- a) Petugas merespon semua keluhan pemohon dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan izin mendirikan bangunan.
- b) Petugas memiliki rasa tanggung jawab dalam melakukan pelayanan.
- c) Petugas yang bertugas selalu ada dan jelas sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam melakukan pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan. Adapun indikator-indikator *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah:

- a) Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
- b) Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan masih dalam tahap wajar.
- c) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Adapun indikator-indikator *empathy* (empati) dalam penelitian ini adalah:

- a) Kemampuan petugas dalam berkomunikasi kepada pemohon sangat baik.

- b) Petugas memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dan adil dalam memberikan pelayanan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, hal ini dikarenakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian. Oleh karena itu dalam melakukan pengumpulan data perlu diperhatikan dengan baik-baik agar mendapatkan data dan informasi yang valid, lengkap dan akurat.

Ada dua macam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

A. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data penelitian primer di peroleh melalui metode yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner dikembangkan berdasarkan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability*

(kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

3. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun dengan sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

B. Data Sekunder

Penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti baik berupa literatur, laporan tahunan, majalah, jurnal ilmiah, tabel, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintah dan undang-undang yang telah tersedia pada lembaga yang terkait dipelajari, dikaji dan disusun/dikategorikan sedemikian rupa sehingga dapat diperoleh data guna memberikan informasi yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mempunyai satu variabel yaitu kualitas pelayanan. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif. Metode ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data.

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner akan ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, selanjutnya

dianalisis dan diinterpretasikan. Untuk menghitung persentase jawaban yang diberikan responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Jumlah jawaban responden

n = Jumlah responden



DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, disertai dengan konsep, dimensi, indikator dan implementasi. Yogyakarta: Gava Media
- HR, Ridwan. 2006. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Rajawali Pers
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Bandar Maju
- JP. G. Sianipar. 1998. Manajemen Pelayanan Masyarakat. LAN: Jakarta
- Juliantara, Dadang. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Laperia Pustaka
- Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. Dharmasraya: Dharma Persada
- Moenir. 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom Zaenal, Laksana Muhibudin Wijaya. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Barat: Pustaka Media
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2010. Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andy
- Zubir, Ismail. 2000. Zoning Regulation: Instrumen yang Diperlukan Dalam Rangka Reformasi Penataan Ruang. Jakarta: BKPRN

Sumber Lain :

Undang-Undang

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Pematang Siantar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah

Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 01 Tahun 2014 tentang Izin Mendirikan Bangunan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung

Internet

<http://konsultanperizinan.com/article/194090/5-hal-mengenai-ijin-mendirikan-bangunan-imb.html>. Diakses pada 1 Maret 2017

<http://www.hestanto.web.id/perizinan/> Diakses pada 26 Februari 2017

https://id.wikipedia.org/wiki/Izin_Mendirikan_Bangunan. Diakses pada 2 Februari 2017

hukumd.blogspot.com/2014/07/normal-0-false-false-false-en-us-x-none_18.html
Diakses pada 15 Februari 2017

www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html.
Diakses pada 5 Januari 2017

www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar-pelayanan-publik.html
l#. Diakses pada 13 Februari 2017

No. Responden :

KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KOTA PEMATANG SIANTAR

Yth Bapak/ibu/saudara/i,

Bersama dengan ini saya sebarakan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul:” **Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang siantar** “.

Saya mohon kesediaannya Bapak/ibu/saudara/i yang terhormat agar kiranya sudi membantu mengisi kuesioner yang telah saya susun ini. Bapak/ibu/saudara/i diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pernyataan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Andy Frans Leo Silalahi

Bagian I

Identitas Pribadi :

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Penghasilan :

Bagian II

Petunjuk Pengisian

Mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi angket ini sesuai dengan pendapat Bapak/ibu/saudara/i dengan memberi tanda check list (√) pada salah satu kolom yang tersedia disamping butir pernyataan dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kelengkapan sarana dan prasarana seperti luas gedung, tempat parkir, ruang tunggu, komputer, kursi, papan informasi dalam kondisi baik					
2	Petugas berpenampilan rapi dengan memakai pakaian seragam					
3	Suasana lingkungan BPPT sangat nyaman dan bersih					
4	Kecepatan proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama					
5	Prosedur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan tidak berbelit-belit					
6	Ketepatan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan					
7	Petugas merespon semua keluhan pemohon dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan izin mendirikan bangunan					

8	Petugas memiliki rasa tanggung jawab dalam melakukan pelayanan					
9	Petugas yang bertugas selalu ada dan jelas sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam melakukan pelayanan					
10	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					
11	Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan masih dalam tahap wajar					
12	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan					
13	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi kepada pemohon sangat baik					
14	Petugas memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dan adil dalam memberikan pelayanan					



Frequencies

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	26,6	26,6	26,6
	2	48	60,8	60,8	87,3
	3	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	61	77,2	77,2	77,2
	2	18	22,8	22,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	36,7	36,7	36,7
	2	41	51,9	51,9	88,6
	3	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	12,7	12,7	12,7
	3	29	36,7	36,7	49,4
	4	38	48,1	48,1	97,5
	5	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5,1	5,1	5,1
	2	7	8,9	8,9	13,9
	3	11	13,9	13,9	27,8
	4	40	50,6	50,6	78,5
	5	17	21,5	21,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	3	3,8	3,8	5,1
	4	52	65,8	65,8	70,9
	5	23	29,1	29,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,8	3,8	3,8
	3	6	7,6	7,6	11,4
	4	33	41,8	41,8	53,2
	5	37	46,8	46,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	4	5,1	5,1	7,6
	4	47	59,5	59,5	67,1
	5	26	32,9	32,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5,1	5,1	5,1
	2	5	6,3	6,3	11,4
	3	10	12,7	12,7	24,1
	4	43	54,4	54,4	78,5
	5	17	21,5	21,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	3	3,8	3,8	5,1
	3	5	6,3	6,3	11,4
	4	53	67,1	67,1	78,5
	5	17	21,5	21,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	4	5,1	5,1	7,6
	3	6	7,6	7,6	15,2
	4	52	65,8	65,8	81,0
	5	15	19,0	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5,1	5,1	5,1
	2	6	7,6	7,6	12,7
	3	11	13,9	13,9	26,6
	4	41	51,9	51,9	78,5
	5	17	21,5	21,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	4	5,1	5,1	8,9
	3	12	15,2	15,2	24,1
	4	46	58,2	58,2	82,3
	5	14	17,7	17,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	3	3,8	3,8	7,6
	3	5	6,3	6,3	13,9
	4	42	53,2	53,2	67,1
	5	26	32,9	32,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	3	3,8	3,8	6,3
	3	22	27,8	27,8	34,2
	4	42	53,2	53,2	87,3
	5	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	4	5,1	5,1	7,6
	3	18	22,8	22,8	30,4
	4	40	50,6	50,6	81,0
	5	15	19,0	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	5	6,3	6,3	8,9
	3	17	21,5	21,5	30,4
	4	39	49,4	49,4	79,7
	5	16	20,3	20,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

MASTER TABEL
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU (BPPT) PEMATANG SIANTAR

No	Karakteristik Responden			Kualitas Pelayanan														Keterangan Total	
	Umur	Jenis Kelamin	Penghasilan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		TOTAL
1	2	Laki-laki	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	62	Baik
2	2	Perempuan	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	65	Baik
3	3	Laki-laki	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	63	Baik
4	3	Laki-laki	2	3	5	4	5	5	1	3	2	4	4	4	4	4	4	52	Baik
5	1	Laki-laki	1	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	55	Baik
6	1	Laki-laki	2	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	56	Baik
7	2	Laki-laki	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	63	Baik
8	2	Laki-laki	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	67	Baik
9	2	Laki-laki	2	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	49	Cukup Baik
10	3	Laki-laki	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	64	Baik
11	2	Laki-laki	1	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	58	Baik
12	2	Laki-laki	1	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	59	Baik
13	1	Perempuan	2	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	37	Cukup Baik
14	1	Perempuan	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	60	Baik
15	2	Laki-laki	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	64	Baik
16	3	Laki-laki	2	4	3	4	5	4	5	5	3	2	3	4	3	3	3	51	Cukup Baik
17	2	Laki-laki	1	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	61	Cukup Baik
18	2	Laki-laki	1	3	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	51	Cukup Baik
19	2	Laki-laki	1	3	4	5	5	5	5	2	4	3	3	3	3	5	4	54	Baik
20	3	Laki-laki	2	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	53	Baik
21	1	Laki-laki	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53	Baik
22	1	Perempuan	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	64	Baik
23	2	Laki-laki	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	62	Baik
24	3	Laki-laki	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	64	Baik
25	2	Laki-laki	1	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	58	Baik
26	2	Laki-laki	1	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	55	Baik

27	2	Laki-laki	1	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	5	2	45	Cukup Baik
28	2	Laki-laki	1	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Baik
29	1	Perempuan	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57	Baik
30	1	Laki-laki	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	61	Baik
31	1	Laki-laki	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	63	Baik
32	2	Laki-laki	1	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	51	Cukup Baik
33	2	Laki-laki	1	2	4	4	5	4	1	2	2	1	1	2	1	2	3	34	Cukup Baik
34	2	Laki-laki	1	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Baik
35	3	Laki-laki	2	3	4	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	5	4	49	Cukup Baik
36	2	Laki-laki	1	2	5	4	4	4	3	3	2	1	3	2	2	2	4	41	Cukup Baik
37	2	Laki-laki	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	61	Baik
38	1	Laki-laki	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	56	Baik
39	1	Laki-laki	3	2	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	55	Baik
40	1	Perempuan	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	57	Baik
41	3	Perempuan	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	51	Cukup Baik
42	3	Laki-laki	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Baik
43	2	Laki-laki	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	59	Baik
44	2	Laki-laki	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	59	Baik
45	2	Laki-laki	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	Baik
46	2	Laki-laki	1	2	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	48	Cukup Baik
47	2	Laki-laki	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Cukup Baik
48	3	Perempuan	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	Baik
49	2	Perempuan	1	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	52	Baik
50	2	Perempuan	1	3	2	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	26	Kurang Baik
51	3	Perempuan	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Baik
52	2	Perempuan	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	55	Baik
53	2	Laki-laki	2	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	48	Cukup Baik
54	2	Laki-laki	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	62	Baik
55	2	Laki-laki	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56	Baik
56	2	Laki-laki	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	64	Baik
57	2	Laki-laki	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Baik
58	2	Laki-laki	2	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	50	Baik
59	2	Laki-laki	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	Baik

60	2	Laki-laki	1	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	52	Baik
61	2	Laki-laki	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	61	Baik
62	2	Laki-laki	2	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	46	Cukup Baik
63	2	Laki-laki	2	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	54	Baik
64	1	Laki-laki	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53	Baik
65	1	Perempuan	3	3	1	4	5	5	3	3	3	2	2	1	1	2	2	37	Cukup Baik
66	1	Perempuan	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	58	Baik
67	2	Laki-laki	2	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	50	Cukup Baik
68	2	Laki-laki	2	2	4	5	4	4	1	4	1	2	1	1	2	1	1	33	Cukup Baik
69	2	Laki-laki	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	62	Baik
70	2	Laki-laki	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	63	Baik
71	2	Perempuan	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	57	Baik
72	1	Laki-laki	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	Baik
73	1	Laki-laki	2	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2	4	3	3	1	48	Cukup Baik
74	1	Laki-laki	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	63	Baik
75	2	Laki-laki	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	Baik
76	2	Laki-laki	2	2	4	5	5	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	49	Cukup Baik
77	1	Perempuan	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	59	Baik
78	1	Perempuan	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Baik
79	2	Perempuan	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Baik

Keterangan Klasifikasi Umur

1 = >50 tahun
 2 = 30-50 tahun
 3 = <30 tahun

Keterangan Klasifikasi Penghasilan

1 = >3 juta
 2 = 1,5 – 3 juta
 3 = < 1,5 juta

Keterangan Variabel

5 = Sangat Setuju
 4 = Setuju
 3 = Kurang Setuju
 2 = Tidak Setuju
 1 = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Total

1. Skor 51- 70 = Baik
 2. Skor 33 - 51 = Cukup Baik
 3. Skor 14 - 32 = Kurang Baik

Uraian Kegiatan	Pemohon	Loket Pelayanan	Tim Teknis	Bid. Verifikasi & Perizinan	Operator	Bendahara Penerima	Sub Umum & Perl.	Sekretaris	Kaban	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
Memasukkan berkas permohonan izin										Berkas Permohonan	10 Menit	Berkas Permohonan
Memeriksa, memeriksa & memutuskan berkas permohonan izin tim teknis										Berkas Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan
Melaksanakan pemeriksaan lapangan, pemberian rekomendasi teknis dan penentuan besarnya tarif retribusi										Berkas Permohonan	12 Hari	Rekomendasi & Besaran Tarif Retribusi
Meneliti rekomendasi dari tim teknis besar an tarif retribusi & memodifikasi pencetakan Konsep Naskah Surat Perizinan										Berkas Permohonan, Rekomendasi & Besaran Tarif Retribusi	20 Menit	Lembar Pengesahan Rekomendasi, Besaran Tarif Retribusi & Disposisi Pencetakan Konsep Naskah Surat Perizinan
Mencetak Konsep Naskah Surat Perizinan										Berkas Permohonan, Lembar Pengesahan Rekomendasi, Besaran Tarif Retribusi & Disposisi Pencetakan Konsep Naskah Surat Perizinan	15 Menit	Konsep Naskah Surat Perizinan
Memaraf Konsep Naskah Surat Perizinan Untuk ditandatangani										Konsep Naskah Surat Perizinan	15 Menit	Lembar Pengesahan Konsep Naskah Surat Perizinan
Menandatangani Lembar Pengesahan Konsep Naskah Surat Perizinan										Lembar Pengesahan Konsep Naskah Surat Perizinan	15 Menit	Lembar Pengesahan Naskah Surat Perizinan
Membuat dan Menyerahkan SKRD										Lembar Pengesahan Naskah Surat Perizinan	20 Menit	Bukti Setoran Retribusi
Memori dan Menstempel Lembar Pengesahan Naskah Surat Perizinan										Lembar Pengesahan Naskah Surat Perizinan dan Bukti Setoran Retribusi	10 Menit	Naskah Surat Perizinan
Menyerahkan Naskah Surat Perizinan										Naskah Surat Perizinan	10 Menit	Naskah Surat Perizinan
Menerima Naskah Surat Perizinan										Naskah Surat Perizinan	10 Menit	Tanda Terima/Ekspedisi
Jumlah Hari											14 Hari	



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estata/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 2022
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 167 /FIS.2/01.10/III /2017

11 Maret 2017

Lamp : -

Hal : Pengambilan Data/Riset

Yth, Ka. Badan Perencanaan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah
Kota Pematang Siantar

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Andy Frans Leo Silalahi
N P M : 148520034
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar, dengan judul Skripsi "**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar**"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Drs. Indra Muda, MAP



PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPEDA)

Alamat : Jalan Merdeka No. 6 Pematangsiantar (21122)

Telepon/Faks : (0622) 27919

SURAT IZIN PENELITIAN

No. 895.4/ 531 /Bapp/IV/2017

- Dasar :
1. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Izin Penelitian di Lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar;
 2. Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 167/FIS.2/01.10/III/2017 tanggal 11 Maret 2017 perihal Pengambilan Data/Riset, maka dengan ini Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Pematangsiantar dengan ini memberikan izin Penelitian kepada :

Nama : ANDY FRANS LEO SILALAH
Alamat : Sidomulyo I Balimbingan
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar
Lokasi Penelitian : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar
Jumlah Peserta : 1 (satu) orang
Penanggungjawab : Drs. Indra Muda, MAP

Untuk melakukan Penelitian di SKPD/Instansi/Lembaga terkait di Kota Pematangsiantar dengan ketentuan sebagai berikut :

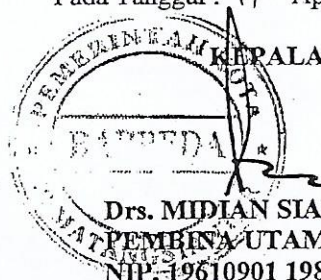
1. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian, peneliti terlebih dahulu melaporkan kepada pimpinan SKPD/Instansi/Lembaga terkait yang akan dijadikan obyek lokasi Penelitian untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Pelaksanaan kegiatan Penelitian tersebut tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas pemerintah, menaati Peraturan dan Ketentuan Hukum yang berlaku di Indonesia, khususnya di obyek Penelitian dilaksanakan;
3. Surat Izin Penelitian dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila:
 - a. Peneliti tidak menaati atau mengindahkan Peraturan dan Ketentuan Hukum yang berlaku;
 - b. Surat Keterangan tidak diterbitkan oleh SKPD/Lembaga lainnya yang menjadi Lokasi Obyek Penelitian;
 - c. Peneliti bersangkutan dalam masalah hukum pada saat melakukan proses Penelitian berlangsung;
4. Setelah melaksanakan kegiatan penelitian harus menyerahkan hasilnya kepada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Pematangsiantar dan SKPD/Lembaga yang menjadi obyek Penelitian paling lama 1 (satu) bulan setelah Penelitian dilaksanakan;
5. Surat Rekomendasi Izin Penelitian ini berlaku tiga bulan setelah tanggal penetapan.

Demikian Surat Izin Penelitian ini untuk dilaksanakan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pematangsiantar
Pada Tanggal : 17 April 2017

Bersedia Memenuhi Ketentuan Butir 1 s.d 5
Pemegang Izin Penelitian

ANDY FRANS LEO SILALAH

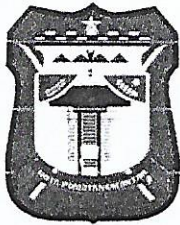


Drs. MIDIAN SIANTURI
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19610901 198602 1 001

Tembusan :

1. Plh. Walikota Pematangsiantar, sebagai laporan;
2. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar;
3. Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;

UNIVERSITAS MEDAN AREA



**PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
Jl. Melanthon Siregar No. 36 Telp. (0622) 24175
PEMATANGSIANTAR**

SURAT KETERANGAN

Nomor : 895-4 / 365 /DPMPTSP/V/2017

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Pematangsiantar, menerangkan bahwa :

Nama : Andy Frans Leo Silalahi
Alamat : Sidomulyo I Balimbingan
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 14.852.0034
Kebangsaan : Indonesia
Fakultas : Ilmu Sosia dan Ilmu Politik
Program Study : Administrasi Publik
Judul Penelitian : “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar”.
Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Pematangsiantar
Penanggungjawab : Drs. Indra Muda, MAP.

Yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Pematangsiantar pada tanggal 17 April 2017 s/d 21 April 2017.

Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pematangsiantar, 17 Mei 2017

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KOTA PEMATANGSIANTAR**



**AGUS SALAM, SE
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19620820 198910 1 001**