40629.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN LAMPUNG UTARA

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh:

RAHMATSYAH, S.Sos
NIM. 014599942

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
J A K A R T A
2009

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

ABSTRACT

FACTORS INFLUENCE THE COMMUNITY SATISFACTION LEVEL IN THE PROCESS OF MAKING BUILDING PERMISSION IN LAMPUNG UTARA REGENCY.

Rahmatsyah

Universitas Terbuka

byoenk@yahoo.co.id

Key Word: Building Permission, service quality, the community/people satisfaction

One of government services that is needed by the community is making the building permission (BP) or Izin Mendirikan Bangunan (IMB) in Indonesia. Building Permission is a document that functions as a legal letter for building ownership. All inhabitant that owns a building or house is compulsory to have this kind of document. It is founded that a lot of people did not content with government service in the process of making Building Permission (BP). The aim of this study is to understand the people perception of the service quality of making Building Permission at Dinas Tata Kota (City Planning Agency) Lampung Utara Regency through the people satisfaction.

The scope of study of this of this research includes in local government and public service management field. This study used the quality analysis method. Data in this research was collected through survey/questionnaire. The number of sample is 50 people who made Building Permission (BP) at Dinas Tata Kota, Lampung Utara Regency in the year of 2007 and 2008, it was consist of 2 categories, 23 (46 %) respondents are taken from commercial building and 27 (54%) respondents are taken from non-commercial building.

The quality of service which is analyzed in this research consists of four variable; (X_1) the speed to process the document, (X_2) the accuracy/precision, (X_3) the easiness, (X_4) the fairness. The four variable are measured by questionnaire that has 14 questions. The people satisfaction becomes (Y) variable; it is represented by 4 questions. The questionnaire result of 50 respondents is analyzed by using scoring system. After that, the result of scoring system is calculated by using *Service Quality* method. Service quality method is a method which is resulted by compare the performance of service quality accepted with the accepted value that the consumer/people desire. And then to prove the hypothesis, F test and doubled regression is used to know the level of correlation or determinant from each independent variable (X) to people satisfaction (Y)

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

According to the research result that was conducted by comparing the service quality of community satisfaction with the quality of service in building permission (BP) shows that the Building Permission service is satisfied (With score 59,89 % from minimum score 52 %). The result shows that among 4 quality variable, the speed and the accuracy variables include in "good" categorize, on the other hand the easiness and the fairness variable include in "rather good" categorize. The hypothesis test result point out that the service quality of building permission has a significant and positive correlation with people satisfaction 51,9 % and the rest 48,1 % is influenced by other factors.

Thus, this research, according to the empiric hypothesis is able to accepted/proved. Moreover, based on the linear regression model, among 4 quality variables of building permission services, accuracy variable give the highest contribution to community satisfaction 48,40 %, and other variables, the speed 39,98 %, the easiness 9,32 % and the fairness 2,30 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN LAMPUNG UTARA.

Rahmatsyah

Universitas Terbuka

byoenk@yahoo.co.id

UNIVERSITAS TERBUKA

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kualitas layanan, kepuasan, masyarakat.

Salah satu layanan Pemerintah yang dibutuhkan masyarakat adalah Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimana IMB merupakan dokumen bukti kepemilikan suatu bangunan yang diwajibkan untuk masyarakat yang memiliki rumah/bangunan. Mengingat pentingnya IMB, dimana adanya keluhan sebagian masyarakat terhadap pelayanan pembuatan IMB, maka dilakukanlah penelitian ini, dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat atas kualitas layanan IMB di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini termasuk dalam lingkup studi pemerintah daerah dan manajemen pelayanan publik, dengan analisis kualitas yang datanya dikumpulkan melalui survey/ kuisioner dengan pengambilan sampel sebanyak 50 orang terhadap anggota masyarakat yang sudah membuat atau mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara pada Tahun 2007 dan 2008, terdiri dari 2 (dua) kategori bentuk bangunan yakni 23 (46 %) bangunan komersil dan 27 (54 %) bangunan non komersil.

Kualitas layanan yang diteliti terdiri dari empat variabel yaitu (X_1) kecepatan, (X_2) ketepatan, (X_3) kemudahan, dan (X_4) keadilan, diukur melalui kuesioner dengan 14 butir pertanyaan sedangkan kepuasan masyarakat atau Variabel (Y) melalui 4 butir pertanyaan. Selanjutnya frekuensi tanggapan responden ditabulasikan dalam bentuk skor, kemudiaan dilakukan perhitungan berdasarkan metode *Service Quality* yaitu membandingkan kinerja kualitas layanan yang diterima dengan nilai harapan yang diinginkan konsumen/masyarakat. Sedangkan untuk pembuktian hipotesis dilakukan Uji **F** dan **Regresi** Berganda untuk mengetahui besaran pengaruh/determinasi dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Hasil dan simpulan penelitian bahwa berdasarkan angka Service Quality kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan Izin Mendirikan Bangunan telah memuaskan (dengan nilai 59,89% dari nilai minimal 52 %) hal tersebut disebabkan karena dari empat variabel kualitas layanan ternyata variabel kecepatan dan ketepatan termasuk kedalanm kategori baik, sedangkan untuk variabel kemudahan dan keadilan termasuk kategori kurang baik. Dari hasil uji hipotesis bahwa kualitas layanan IMB mampunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yaitu 51,9% sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Jadi secara empirik hipotesis yang diajukan terbukti atau diterima. Berdasarkan model persamaan regresi bahwa dari empat variabel kualitas layanan IMB ternyata variabel ketepatan memberikan kontribusi yang besar terhadap rasa kepuasan masyarakat yaitu sebesar 48,40 %, sedangkan variabel lainnya yaitu: kecepatan 39,98%, kemudahan 9,32% dan keadilan 2,30%.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kabupaten Lampung Utara adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata adanya penjiplakan (*plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bandar Lampung, April 2009

Yang menyatakan,

RAHMATSYAH.S.Sos
NIM. 014599942

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara.
Penyusun TAPM	:	Rahmatsyah,S.Sos
NIM	:	014599942
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Sabtu / 25 April 2009

Menyetujui :

Pembimbing I,

Dr. Pitojo Budiono, M.Si
NIP. 132049651

Pembimbing II,

Dr. Wahyuni Kadarko, M.Ed
NIP. 131601327

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik,

Dra. Susanti, M.Si.
NIP. 132052021

Direktur Program Pascasarjana

Prof.Dr.H.Udin S.Winataputra,M.A
NIP. 130367151

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

N a m a	:	Rahmatsyah,S.Sos
NIM	:	014599942
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul Tesis	:	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	: Rabu, 20 Mei 2009
W a k t u	: 08.30 s.d 10.30 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji	: **Drs. Sultan Djasmi, M.Pd** NIP. 130784215	:.....
Penguji Ahli	: **Dr. Agus Maulana** NIDN.0005085202	:.....
Pembimbing I	: **Dr. Pitojo Budiono,M.Si** NIP. 132049651	:.....
Pembimbing II	: **Dr.Wahyuni Kadarko.M.Ed** NIP. 131601327	:.....

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.745588

Kepada
Yth. Direktur PPs UT
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe
Tanggerang 15419

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa;

N A M A : RAHMATSYAH,S.Sos

N I M : 014599942

Judul TAPM : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN LAMPUNG UTARA.

Menyatakan dengan sesungguhnya, banwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru* sekitar .....% sehingga dinyatakan **Sudah Layak Uji / Belum Layak Uji*** dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Bandar Lampung, April 2009.

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. PITOJO BUDIONO, M.Si	**Dr. WAHYUNI KADARKO,M.Ed**
NIP. 132049651	**NIP.131601327**

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp.021.7415050, Fax 021.7415588

B I O D A T A

N a m a : RAHMATSYAH.S.Sos

N I M : 014599942

Tempat dan Tgl Lahir : Pagar Alam, 11 April 1956

Registrasi Pertama : 2007.1

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SD Negeri 32 Bandar Lampung Tahun 1969
2. Lulus SMP Negeri 3 Bandar Lampung Tahun 1972
3. Lulus SMA Negeri 1 Bandar Lampung Tahun 1975
4. Lulus APDN Bandar Lampung Tahun 1983
5. Lulus Fisipol Universitas Bandar Lampung Tahun 1996

Riwayat Pekerjaan :

1. Tahun 1984-1985 : Staf Bagian Umum Pemda Lampung Utara
2. Tahun 1985-1989 : Staf Bendaharawan Rutin Pemda Lampung Utara
3. Tahun 1989-1991 : Bendaharawan Gaji Pemda Lampung Utara
4. Tahun 1991-1993 : Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan Bagian Pembangunan
5. Tahun 1993-1995 : Lurah Cempedak Kecamatan Kotabumi
6. Tahun 1995-1997 : Lurah Tanjung Aman Kecamatan Kotabumi
7. Tahun 1997-2001 : Kasi Kesatuan Bangsa Kantor Sospol Kab. Lampung Utara
8. Tahun 2001-2004 : Kasubbidwas Diknas dan Agama Bawasda Kab Lampung Utara
9. Tahun 2004-2006 : Auditor Ahli Muda Bawasda Lampung Utara
10. Tahun 2006-2007 : Kabid Ketahanan Masyarakat BPMD Kab. Lampung Utara
11. Tahun 2007-2008 : Kasubdin Tata Kota Dinas Tata Kota Kab Lampung Utara
12. Tahun 2008 s/d sekarang Kabid. Tata Kota Dinas Tata Kota Kab. Lampung Utara

ALAMAT/No.Telp/No.HP : Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kotabumi Lampung Utara.
Telp.0724.23063, 08127910540

Kotabumi, April 2009

RAHMATSYAH.S.Sos
NIM.014599942

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

KATA PENGANTAR

Salah satu kewajiban mahasiswa pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka adalah penelitian dengan produk akhirnya berupa tesis sebagai tugas akhir studi. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulisan tesis dengan judul "**Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara**" ini dapat diselesaikan.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak baik secara moril maupun materil hingga tesis ini dapat selesai. Untuk itu rasa terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada yang terhormat.

1. Bapak Kepala UPBJ UT Bandar Lampung yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Terbuka UPBJJ Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. Pitojo Budiono, M.Si selaku dosen pembimping I yang disela-sela kesibukannya masih sempat meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan sampai tesis ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Wahyuni Kadarko, M.Ed selaku dosen pembimbing II yang memberikan arahan dan bimbingan sampai tesis ini dapat diselesaikan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. Orang Tuaku, Istri tercinta dr. Hj. Maya Metissa dan Anakku Alaya Rasikha serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan Studi Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka Bandar Lampung.
5. Segenap tim pengajar dan bagian Administrasi program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Bandar Lampung, yang telah berupaya mencurahkan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Teman-teman di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara yang selalu bersedia membantu penulis dalam melaksanakan penelitian tesisi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dengan keikhlasannya telah membantu peneliti baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung selama dilaksanakannya penelitian.

Bandar Lampung, April 2009

Penulis

RAHMATSYAH, S.Sos
NPM. 014599942

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DAFTAR ISI

		Halaman
Abstrak		i
Lembar Persetujuan		v
Lembar Pengesahan		vi
Kata Pengantar		vii
Daftar Isi		ix
Daftar Gambar		xi
Daftar Tabel		xii
Daftar Lampiran		xiii
BAB I	**PENDAHULUAN.**	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah	11
	C. Tujuan Penelitian.	12
	D. Kegunaan Penelitian	13
BAB II	**TINJAUAN PUSTAKA.**	15
	A. Kajian Teori.	15
	1. Hakikat Pelayanan Publik	15
	2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	16
	3. Kualitas Pelayanan Publik	21
	4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.	25
	B. Kerangka Berfikir	31
	C. Definisi Operasional	31
	D. Hipotesis	33
BAB III	**METODOLOGI PENELITIAN.**	34
	A. Desain Penelitian	34
	B. Populasi dan Sampel	34
	C. Instrumen Penelitian	35
	D. Prosedur Pengumpulan Data	37
	E. Metode Analisis Data.	38

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN. 42

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian. 42

B. Karakteristik Responden. 43

C. Prosedur Pembuatan IMB. 52

D. Mekanisme Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan 56

E. Ketentuan Tehnik Mendirikan Bangunan. 58

F. Ketentuan Tehnik Persyaratan Konstribusi Bangunan. 60

G. Kewajiban, Larangan dan Pencabutan Izin Mendirikan Bangunan.... 64

H. Temuan Penelitian 66

1. Deskripsi Variabel Penelitian 66

2. Pengujian Model Hipotesis Penelitian. 88

I. Pembahasan Penelitian. 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 96

A. Kesimpulan 96

B. Saran 97

DAFTAR PUSTAKA. 100

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1	Gambar	2.1	Kerangka Berfikir.	31
2	Gambar	3.1	Skala Bobot Skor Jawaban Responden	37
3	Gambar	4.1	Alur Prosedur Pembuatan IMB	57
4	Gambar	4.2	Faktor Kecepatan (X_1.1)	69
5	Gambar	4.3	Faktor Kecepatan (X_1.2)	69
6	Gambar	4.4	Faktor Kecepatan (X_1.3)	70
7	Gambar	4.5	Faktor Ketepatan (X_2.1)	72
8	Gambar	4.6	Faktor Ketepatan (X_2.2)	73
9	Gambar	4.7	Faktor Ketepatan (X_2.3)	73
10	Gambar	4.8	Faktor Kemudahan (X_3.1)	77
11	Gambar	4.9	Faktor Kemudahan (X_3.2)	78
12	Gambar	4.10	Faktor Kemudahan (X_3.3)	78
13	Gambar	4.11	Faktor Kemudahan (X_3.4)	79
14	Gambar	4.12	Faktor Keadilan (X_4.1)	82
15	Gambar	4.13	Faktor Keadilan (X_4.2)	83
16	Gambar	4.14	Faktor Keadilan (X_4.3)	83
17	Gambar	4.15	Faktor Keadilan (X_4.4)	84
18	Gambar	4.16	Faktor Kepuasan (Y_1)	86
19	Gambar	4.17	Faktor Kepuasan (Y_2)	86
20	Gambar	4.18	Faktor Kepuasan (Y_3)	87
21	Gambar	4.19	Faktor Kepuasan (Y_4)	87

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DAFTAR TABEL

Halaman

1	Tabel	2.1	Perbedaan Karateristik antara Barang dan Jasa	18
2	Tabel	2.2	Pengelompokan Barang dan Jasa Berdasarkan Ciri Dasar	19
3	Tabel	4.1	Keadaan Wilayan Kabupaten Lampung Utara	43
4	Tabel	4.2	Responden berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan .	44
5	Tabel	4.3	Variabel Umur dan Jenis Kelamin Responden	46
6	Tabel	4.4	Variabel Jenis IMB Non Komersil Tahun 2007	47
7	Tabel	4.5	Variabel Jenis IMB Komersil Tahun 2007	47
8	Tabel	4.6	Variabel Jenis IMB Non Komersil Tahun 2008	48
9	Tabel	4.7	Variabel Jenis IMB Komersil Tahun 2008	49
10	Tabel	4.8	Responden berdasarkan Keperluan/Jenis IMB.	50
11	Tabel	4.9	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Variabel Kecepatan	67
12	Tabel	4.10	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Variabel Ketepatan	70
13	Tabel	4.11	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Variabel Kemudahan.	74
14	Tabel	4.12	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Variabel Keadilan.	79
15	Tabel	4.13	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Variabel Kepuasan	84
16	Tabel	4.14	Uji F / ANOVA (b)	88
17	Tabel	4.15	Uji nKorelasi (R2)	89
18	Tabel	4.16	Uji Regrasi / Coefficients (a)	89
19	Tabel	4.17	Kontribusi Setiap Beban Terhadap Veriabel Terikat	90

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alur proses Perizinan

Lampiran 2 Data Hasil Uji Kuisioner/Instrumen

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian Survei Responden

Lampiran 4 Hasil, Analisis Data Survei dengan Program SPSS 12 For Windows

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 6 Biodata

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara.
Penyusun TAPM	:	Rahmatsyah,S.Sos
NIM	:	014599942
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Sabtu / 25 April 2009

Menyetujui :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Pitojo Budiono, M.Si	**Dr. Wahyuni Kadarko, M.Ed**
NIP. 132049651	NIP. 131601327

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Administrasi Publik,	Direktur Program Pascasarjana
Dra. Susanti, M.Si.	**Prof.Dr.H.Udin S.Winataputra,M.A**
NIP. 132052021	NIP. 130367151

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

N a m a	:	Rahmatsyah,S.Sos
NIM	:	014599942
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul Tesis	:	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 20 Mei 2009

W a k t u : 08.30 s.d 10.30 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : **Drs. Sultan Djasmi, M.Pd** :.....
NIP. 130784215

Penguji Ahli : **Dr. Agus Maulana** :.....
NIDN.0005085202

Pembimbing I : **Dr. Pitojo Budiono,M.Si** :.....
NIP. 132049651

Pembimbing II : **Dr.Wahyuni Kadarko.M.Ed** :.....
NIP. 131601327

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu system ketertiban sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Dengan demikian, pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1996). Oleh karena itu dalam pemerintahan modern pada era globalisasi dewasa ini, perlu semakin didekatkan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikannya menjadi semakin baik (*the closer the government, the better its services*) (Osborne & Gaebler. 1992).

Dalam teori ilmu pemerintahan, salah satu cara untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan menerapkan kebijakan desentralisasi (Smith, 1985). Bentuknya bisa berupa dekonsentrasi, medebewind, atau devolusi. Asumsinya, kalau pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan akan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif, dan produktif. Pemerintah Indonesia merespons kebutuhan ini dengan memberlakukan Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 1999 tentang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Pemerintah Daerah Junto UU Nomor 32 Tahun 2004 yang dikenal juga dengan kebijakan otonomi daerah.

Penerapan kebijakan era otonomi daerah ini telah membawa implikasi baru bagi sistem pemerintahan di daerah karena melalui UU tersebut pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten/kota maupun provinsi mempunyai kewenangan yang sangat besar dibanding pada era sebelumnya untuk menyejahterakan masyarakatnya. Sebagai konsekkuensi dari penerapan otonomi daerah maka pelayan publik yang diterima oleh masyarakat harus lebih baik dari era sebelumnya.

Berdasarkan definisinya pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Saefullah, 1999). Pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika dilakukan pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Sementara itu jika dilakukan oleh non-pemerintah, pelayanan publik dilakukan oleh organisasi yang dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat, maupun bentuk organisasi kemasyarakatan yang lain. Apapun bentuk institusi pelayanannya yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik ini penting karena

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan petugas pemerintah dalam bentuk barang dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan haruslah yang memenuhi standar kualitas tertentu, yang disebut dengan paradigma pelayanan prima, sebagai suatu konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat.

Salah satu pelayanan pemerintah yang dibutuhkan masyarakat adalah pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dimana IMB merupakan dokumen bukti kepemilikan bangunan disatu daerah yang disyaratkan dimiliki oleh masyarakat, ketidak mampuan menunjukkan kepemilikan IMB akan menyulitkan seseorang untuk berurusan dengan pemerintah apabila dikemudian hari adanya pemeriksaan tanda kepemilikan bangunan.

Sesuai dengan perkembangan dan peningkatan kebutuhan akan perumahan di kota Kotabumi Kabupaten Lampung Utara dari tahun ke tahun semakin meningkat secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini terlihat dari semakin sulitnya mencari sarana perumahan di samping semakin mahalnya harga tanah.

Hal ini menimbulkan masalah yang dilematis, di satu sisi peranan Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara sebagai instansi yang mengurusi perijinan mendirikan bangunan menjadi sangat penting keberadaannya, di sisi lain

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

peningkatan kebutuhan akan bangunan (perumahan) merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang potensial.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Lampung Utara Nomor 263 Tahun 2004 tentang pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Lampung Utara dan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Orgasasi perangkat daerah organisasi Dinas Tata Kota Kabupaten lampung Utara, sejak tanggal 1 Januari 2005 Izin Mendirikan Bangunan sepenuhnya beralih ke Dinas Tata Kota, dimana sebelumnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lampung Utara

Dalam kondisi seperti ini, hal utama yang perlu mendapatkan perhatian dari Pemerintah Daerah adalah fasilitas (kemudahan) yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna ijin. Selain itu perlunya mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pemohon ijin untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga pada tahap selanjutnya dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan maupun ketidak puasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan hingga Pemerintah. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap organisasi baik *profit* maupun *non profit*.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidak puasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, Jadi, pengertian kepuasan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelanggan berarti kinerja organisasi sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang penumpang mengharapkan pesawat atau kereta api berangkat tepat pada waktunya, akan tetapi kenyataannya sering terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas. (Kepmenpan RI, 2004)

Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, namun pada prinsipnya, kepuasan pelanggan dapat diukur. Pada hakikatnya pengukuran kepuasan pelanggan menyangkut penentuan tiga faktor yaitu:

1. Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat.
2. Proses pengukuran secara normal
3. Instrumen dan teknik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator.

Tantangan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia sekarang ini adalah kebutuhan akan *service*/pelayanan masyarakat yang cepat dan prima. Keadaan ini semakin dipertegas dengan meningkatnya persaingan akibat pengaruh globalisasi dan perdagangan bebas. Tantangan ini dapat merupakan ancaman atau kesempatan. Tantangan merupakan ancaman apabila orang tidak mampu menguasai persoalan yang ditimbulkannya. Sebaliknya, tantangan dapat merupakan kesempatan apabila orang mampu melakukan inovasi dan bekerja lebih cerdik untuk memecahkan masalah dengan cara-cara baru. (Lee, 1997 dalam Kasim A, 1998 : 11)

Kecenderungan masa depan yang dikemukakan di atas jelas menunjukkan makin pentingnya peran sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Bila Pemerintah Daerah tidak sungguh-sungguh berupaya menata dirinya dalam suatu perencanaan strategis yang tepat, maka pada gilirannya justru akan terancam eksistensinya. Tantangan dan kesempatan yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah khususnya yang menyangkut tentang perijinan perlu dijawab secara tepat. Untuk itu suatu rencana strategi berpandangan jauh ke depan dengan tetap berpijak pada kenyataan sekarang yang telah dikembangkan. Pemerintah Daerah (kantor perijinan) perlu berupaya menata system manajemen dan penyelenggaraan perijinan dengan baik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan demikian kantor perijinan diharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap visi Pemerintah Daerah dan Kepuasan Masyarakat.

Keadaan seperti itu menuntut pelaksana penyelenggaraan pemerintah menjadi professional dan handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi pemerintah selain memiliki misi menyelenggarakan pelayanan public, juga memiliki lainnya yang memang diperlukan masyarakat tetapi tidak dapat disediakan organisasi lain, seperti terjaminnya pemenuhan kepentingan masyarakat.

Secara umum Sundarso dkk (2006) menyebutkan bahwa:

> "Masyarakat sekarang menuntut pelayanan yang sederhana, adanya kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisien dan ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Ini mengakibatkan kinerja birokrasi pemerintah harus terus memperbaiki dirinya. Bila tidak meningkatkan performance-nya, masyarakat akan kecewa dan bila tersedia alternative pelayanan lain maka dapat dipastikan masyarakat akan mengambil alternative tersebut" (hal.1.14)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Sehubungan dengan lingkup dan penyedfiaan pelayanan public, Nurcholis (2004) bahwa:

> "Kesejahteraan masyarakat marupakan fungsi pelayanan Pemerintah Daerah artinya kesejahteraan masyarakat akan terhujud manakala Pemerintah Daerah memberikan pelayanan public tersebut mencakup pelayanan perorangan dan kelompok, pelayanan dalam bidang pembangunan sarana dan prasarana untuk menumbuhkan kegiatan ekonomi, dan pelayanan dalam bidang perlindungan masyarakat" (hal.4.13)

Salah satu kantor atau instansi yang banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Lampung Utara adalah Kantor Dinas Tata Kota. Kantor ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal berbagai surat ijin bagi masyarakat termasuk di dalamnya adalah memberikan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Surat Ijin diperlukan terutama sebagai dasar hukum yang kuat bagi pemiliknya dalam mendirikan bangunan yang resmi terutama di perkotaan.

Dikeluarkannya surat ijin ini, maka secara legalitas formal pemerintah mengakui bangunan tersebut, selain fungsi legalitas, pemberian ijin mendirikan bangunan kepada masyarakat juga berfungsi untuk mengatur tata letak kota, dimana dalam pemberian ijin tersebut menyangkut pula aspek-aspek seperti garis sepadan jalan, pemanfaatan air tanah, saluran pembuangan air limbah dan sebagainya. Selain itu dengan diberlakukannya ijin mendirikan bangunan, juga dapat berfungsi sumber pendapatan bagi daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Bagi masyarakat dengan adanya peraturan yang salah satunya mempersyaratkan setiap bangunan di perkotaan memiliki surat ijin mendirikan bangunan (IMB) adalah sesuatu yang wajib hukumnya bagi masyarakat untuk mengurusnya. Untuk itu masyarakat berupaya memperoleh kelengkapan tersebut dengan menghubungi kantor ini dan tentunya dengan melengkapi persyarakat yang diminta. Jika persyaratan lengkap, maka sesuai perosedur surat ijin mendirikan bangunan tersebut sudah dapat diperloh pemohon.

Akan tetapi pada beberapa kasus yang terjadi, seringkali meskipun persyaratan yang diminta telah dilengkapi , tetapi setelah waktu yang ditetapkan, surat ijin mendirikan bangunan tersebut belum juga keluar. Hal ini menimbulkan tanda tanya yang besar bagi pemohon. Dengan terjadinya keadaan seperti ini membuat citra pemerintah daerah terutama kantor dinas tata kota Kabupaten Lampung Utara menjadi buruk. Belum lagi *image* yang kemudian berkembang dimasyarakat menjadi enggan untuk mengurus dan mendapatkan ijin mendirikan bangunan (IMB). Pada akhirnya apa yang diharapkan oleh pemerintah dengan terwujudnya tertip mendirikan bangunan dan meningkatkan penerimaan menjadi tersendat.

Jika ditelaah lebih lanjut, maka terjadinya kasus-kasus yang mengecewakan dan yang tidak perlu terjadi lebih banyak disebabkan karena kurang mengertinya para petugas yang menangani bagian ini akan fungsi dan peranannya sebagai aparatur dan abdi masyarakat. Gaji yang kecil, fasilitas yang terbatas, tuntutan ekonomi yang tinggi maupun lemahnya motivasi pimpinan dalam mendukung

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

meningkatnya kinerja bawahan merupakan faktor penyebab menurunnya kinerja pada petugas.

Kompleksnya permasalahan tersebut ibarat suatu benang kusut yang sulit untuk diurai. Walaupun demikian, merupakan kewajiban semua pihak yang terkait untuk dapat merubah atau minimal memperbaiki keadaan agar tidak semakin parah. Untuk itu dalam penelitian ini penulis mencoba mengungkapkan permasalahan yang sesungguhnya terjadi, dengan mengangkat judul: **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara".**

Berkaitan dengan persoalan tersebut diatas, sebenarnya pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan berikut :

1) **Kesederhanaan**, yaitu prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2) **Kejelasan dan Kepastian**, yaitu adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

3) **Keamanan**, yaitu adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

4) **Keterbukaan**, yaitu bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) **Efesiensi**, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

6) **Ekonomis**, yaitu bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7) **Keadilan dan Pemerataan**, yaitu agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8) **Ketepatan Waktu**, yaitu pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu dalam merespon

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan prilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan.

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan, memahami, dan menganalisa berbagai data dan informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan proses pelayanan perijinan, sehingga pada gilirannya proses pelayanan yang diberikan Pemerintah maupun memberikan suatu tingkat kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.

B. Perumusan Masalah.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukan penelitian untuk menjawab pertanyaan tentang " Apakah pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparat Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara sudah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal?", secara spesifik pertanyaan ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Apakah faktor kepentingan dan penilaian masyarakat pengguna jasa mempengaruhi kualitas pelayanan perijinan (IMB) yang dikelola oleh Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara ?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Seberapa besar faktor-faktor kualitas pelayanan pembuatan IMB di Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara dapat memberikan kepuasan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan, memahami, dan menganalisis berbagai data dan informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan proses pelayanan perijinan, sehingga pada gilirannya proses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah maupun memberikan suatu tingkat kualitas pelayanan akan dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat dan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik juga bagaimana tingkat kualitas layanan publik/civil yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Selain maksud tersebut di atas penulis juga berharap melalui penelitian ini dapat mendorong terciptanya pengembangan konsep modal pelayanan publik oleh pemerintah daerah yang berorientasi kepada harapan dan kepuasan masyarakat. Adapun tujuan yang diharapkan secara spesifik adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh petugas Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara.
2. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengurusan Izin mendirikan Bangunan yang diberikan petugas di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

D. Kegunaan Penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Secara lebih spesifik kegunaan penelitian ini adalah sesuai dengan tujuan, yakni:

1. Dihasilkannya informasi tentang fakto-faktor yang mempengharuhi kialutas pelayanan public khususnya dalam pelayanan Izin Mendirikan Banagunan.
2. Dihasilkannya informasi tentang harapan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan pemberian Izin Mendirikan Banagunan di Kantor Dinas tata Kota Kabupaten Lampung Utara.
3. Memberikan wawasan dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan.
4. Memberikan masukan bagi upaya penelitian lanjutan yang konteksnya lebih luas, namun masih dalam konteks yang sama.
5. Sebagai masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara terutama dalam pengembangan konsep model pelayanan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Idealnya, penelitian tentang faktor-faktor yang pengaruh tingkat kepuasan publik/ masyarakat dilakukan dengan melibatkan seluruh aspek dan tingkatan penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelibatan dibatasi hanya pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah pada tingkat satuan kerja (*Satker*) saja yaitu Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara dengan fokus pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dengan demikian, kinerja unit penyelenggara pemerintahan dalam pelayanan publik di luar Dinas Tata Kota tidak di teliti oleh peneliti mengenai pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Pelayanan Publik.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1982:726) pelayanan diartikan sebagai "...suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain". Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford Dictionary yang dikutip dari Yogi & Ihksan (2006:1) adalah "... *a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*". Sedangkan menurut Moenir (2001), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dari tiga pengertian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Sementara istilah publik memiliki beberapa pengertian, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam, misalnya, istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), public interest (kepentingan umum). Sedangkan dalam pengertian negara, publik dapat ditemukan pada, misalnya, istilah *public authorities* (otoritas Negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara), dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal pelayana publik, istilah publik lebih dekat pada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005) mengartikan publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan pikir, perasaan, harapan, sikap, serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sementara itu, Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Oxford Dictionary yang dikutip dari Yogi dan Ihksan (2006:2) dijelaskan pengertian *public service* sebagai "*… a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*". Dari dua definisi ini dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

UNIVERSITAS TERBUKA

2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia pelayanan dan penerima pelayanan. Menurut Barata (2003), penyedia pelayanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan maupun penyerahan barang atau jasa. Sementara itu, penerima pelayanan (*service*

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

receiver) adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima pelayanan dari para penyedia pelayanan.

Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat dua golongan pelanggan sebagai berikut.

a. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.

b. Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima pelayanan penyerahan barang atau jasa (barata, 2003).

Sedangkan berdasarkan wujudnya, pelayanan terbagi atas barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan jasa. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relative lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian, dalam praktiknya, keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, misalnya jasa pemasangan telepon berikut pesawat teleponnya, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalu diikuti dengan pelayanan jasanya.

Namun demikian, secara garis besar, pelayanan dibedakan menjadi dua jenis saja, yaitu barang dan jasa. Tabel 2.1 memberikan karakteristik pelayanan dari Gronroos (dalam Yogi dan Ihksan, 2006) yang menjelaskan perbedaan antara pelayanan barang dan jasa.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa

Karakteristik	Barang	Jasa
Wujud	Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Sifat keberlakuan	Satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang (homogen)	Satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai/sama dengan bentuk jasa pelayanan kepada orang lain (heterogen)
Hubungan proses produksi, distribusi, dan konsumsi	Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Bentuk	Berupa barang/benda	Berupa proses/kegiatan
Sumber nilai utama	Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Keterlibatan pembeli	Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Lama penyimpanan	Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Kepemilikan	Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber: Gronroos (dalam Yogi & Ihksan, 2006)

Lebih lanjut Savas (dalam Yogi & Ihksan, 2006) mengelompokkan jenis barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan individu ke dalam empat kelompok berdasarkan konsep *exclusion* dan *consumption* dalam hal pengelolaan penyediaan pelayanan publik. Ciri dari *exclusion* akan melekat pada barang/jasa jika pengguna potensialnya dapat ditolak menggunakannya kecuali kalau yang bersangkutan dapat memenuhi persyaratan yang ditentukan penyediaannya. Barang/jasa tersebut hanya dapat dipindah-tangankan apabila terjadi kesepakatan antara pembeli dan pemasok.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Sedangkan dari segi *consumption*, barang konsumsi merupakan barang atau jasa yang dapat dipergunakan secara bersama-sama atau kolektif oleh banyak orang tanpa ada pengurangan kualitas maupun kuantitasnya (rincian lihat Tabel 2.2)

Tabel 2.2 Pengelompokan Barang dan Jasa Berdasarkan Ciri Dasar *Exclusion* dan *Consumption*

Exclusion	*Consumption*	
	Konsumsi Individual	Konsumsi Kolektif
Mudah mencegah orang lain untuk ikut menikmati	Barang privat	Barang semi public
Sulit mencegah orang lain untuk ikut menikmati	Barang semi privat	Barang publik

Sumber : Savas, (dalam Yogi & Ihksan, 2006)

Dari Tabel 2.2 dapat dilihat bahwa barang privat adalah barang dan jasa yang dikonsumsi secara individual dan tidak dapat diperoleh oleh si pemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuan biasanya dilakukan dengan penetapan dan negosiasi harga tertentu, serta transaksi pembelian, Contoh barang privat antara lain makanan dan pakaian.

Barang semi privat adalah barang dan jasa yang dikonsumsi cecara individual, namun sulit mencegah siapapun untuk memperoleh meskipun mereka tidak mau membayar, atau biasa disebut juga sebagai barang semiprivat. Contoh barang semiprivat adalah radio, ketika dinyalakan di pemilik tidak dapat mencegah orang lain untuk tidak ikut mendengarkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Barang semi publik adalah barang dan jasa yang umumnya digunakan secara bersama-sama, namun si pengguna harus membayar dan mereka yang tidak dapat/mau membayar dapat dengan mudah dicegah dari kemungkinan menikmati barang tersebut. Semakin sulit atau mahal mencegah seseorang konsumen potensial dari pemanfaatan *toll goods* semakin serupa barang tersebut dengan ciri barang publik (*collective goods*) atau biasa disebut juga dengan barang semi publik. Contoh barang semi publik antara lain jalan Tol dan Jembatan Timbang.

Barang publik adalah barang dan jasa ini yang umumnya digunakan secara bersama-sama dan tidak mungkin mencegah siapapun untuk menggunakannya sehingga masyarakat (pengguna) pada umumnya tidak bersedia membayar berapapun tanpa dipaksa untuk memperoleh barang ini. Contoh barang publik antara lain jalan raya dan taman.

Dari aspek penyediaan keempat kelompok barang tersebut, penyediaan barang privat dan semi parivat dapat murni dilakukan oleh swasta. Sedangkan penyediaan barang semi publik dapat dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta. Khusus untuk penyediaan jenis barang publik harus dilakukan oleh pemerintah.

Sementara itu, Saefullah (1999) menyatakan bahwa secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu (1) pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perorangan tetapi diberikan untuk memenuhi keperluan masyarakat secara umum (antara lain meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penyediaan pusat pusat kesehatan) dan (2) pelayanan yang diberikan secara orang perorangan (antara lain meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu tanda penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan).

Selanjutnya Nurcholis (2005) secara rinci membagi fungsi pelayanan publik ke dalam 11 bidang, yaitu (1) Pendidikan, (2) Kesehatan, (3) Keagamaan, (4) Lingkungan; tata kota, kebersihan, sampah, penerangan, (5) Rekreasi: taman, teater, museum, turisme, (6) Sosial, (7) Perumahan, (8) Pemakaman/krematorium, (9) Registrasi penduduk : kelahiran, kematian, (10) Air minum, dan (11) Legalitas (hukum)., seperti IMB, KTP, Paspor dan Sertipikat.

Adapun pengelompokan pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, secara garis besar dibagi menjadi (1) pelayanan administrasi, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the noods of customers*). Sedangkan, kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1982:545) diartikan sebagai "tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara".

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan kesesuaian dengan pihak pemakai, atau bebas dari kerusakan/cacat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kata kualitas memiliki banyak difinisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Sementara itu, dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspers (1977) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraksif yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berkaitan dengan kualitas dan pelayanan dapat dijelaskan pada situasi ketika pelanggan mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia dapat merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

berkualitas. Sebaliknya, ketika pelanggan merasa dirugikan petugas akibatnya pelayanan yang misalnya saja berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh petugas itu maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan petugas tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa pelanggan tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? Apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca/atau belum terdapat dalam suatu *memorandum of understanding* antara pelayan di suatu pihak dan pelanggan yang sedang dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepakatan tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi petugas/ pelayan mapun pelanggan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara petugas melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono (1997: 76), bahwa pelayanan yang terbaik adalah "…melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu".

Sementara itu, Yamit (2001) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran penilaian menyeluruh antara harapan konsumen dan sistem kinerja cara

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelayanan yang baik. Jadi kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan masyarakat, baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Lebih jauh, Cristopher (dalam Juliantara, 2005) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemasaran dan waktu barang atau jasa itu diterima, dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dalam jangka waktu panjang.

Pakar lain, Lukman (2000: 10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah:

> "… suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan".

Jadi kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta (sosial, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang dan jasa, dimana pemerintah berkewajiban untuk menyediakan sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui dimensi kualitas pelayanan. Artinya, bila pelayanan oleh petugas yang diterima atau dirasakan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

masyarakat sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diterima dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan oleh petugas yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Sebagaimana dijelaskan pada Subbab 3 Kualitas Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan pelayanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya.

Menurut Tjiptono (1996 : 54) bahwa "kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan/masyarakat". Sedangkan kepuasan pelanggan/masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Kotler dalam Tjiptono 1996:146). mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayana sebagai berikut.

a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Dalam hal ini, perusahaan pemberi memenuhi janji dalam memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama. Misalnya menyempaikan jasa sesuai dengan jadual yang disepakati.

b. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. *Competence,* artinya setiap petugas dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dityawarkan.

d. *Access,* yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah untuk dihubungi

e. *Courtesy,* yaitu sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para (seperti resepsionis dan operator telepon).

f. *Communication,* artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

g. *Credibility,* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact person*, dan interaksi dengah pelanggan.

h. *Security,* yaitu aman dari bahaya, resiko, dan keragiu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, serta kerahasiaan.

i. *Understanding knowing thecustomer,* yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

j. *Tangible,* yaitu bukti fisik dari jasa yang bias berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan respresentasi fisik dari jasa.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kemudian menurut Trigono (1997: 58) unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), ada empat yaitu: Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang integrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya.

Sedangkan menurut Ndraha yang dikutip dari Made Karepesina (2007:45) bahwa :

> "jasa pelayanan atau pelayanan publik (civil) dipandang sebagai deviden wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam pelayanan publik (civil) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari pelayana pubik dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan pelayanan yang sama pada insitusi lain diluar pemerintah. Kualitas pelayanan bukan hanya mengacu pada kualitas produk, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai consumer. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk pengukur kualitas pelayanan. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan".

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kualitas pelayanan akan diukur untuk melihat kepuasan masyarakat dari empat dimensi yaitu **kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan** pada saat mereka memperoleh pelayanan dari petugas pemerintah. Selanjutnya yang akan dijadikan dasar dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pengkukuran kualiutas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah keempat dimensi tersebut dengan uraian sebagai berikut.

a. Dimensi Kecepatan.

Kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah suatu keniscayaan yang harus diberikan oleh petugas. Hal itu sejalan dengan yang disampaikan oleh Moenir (2002:22) bahwa :

> "proses penanganan surat keluar harus cepat, hari itu diterima petugas, hari itu juga harus sudah dikirim ke alamat yang bersangkutan, karena kalau tidak cepat akibatnya data berganda yaitu surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penanganan masalah menjadi terlambat".

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Dengan demikian kecepatan dari suatu pelayanan rutin dapat diambil dari waktu rata-rata yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses dan menjadi standar. Pada dasarnya proses pelayanan harus cepat dan lebih cepat lebih baik. DImensi kecepatan diturunkan dalam tiga indiKator yaitu (a) cepat tanggap, (b) cepat menyelesaikan pekerjaan, dan (c) cepat memproses pelayanan.

b. Dimensi Ketepatan

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengsn kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingaan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Hal itu sejalan dengan pendapat Ndraha dalam Made Karepesina (2007 : 30)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

bahwa lembaga yang disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahaan adalah proses penetapan janji.

Selanjutnya antara ketepatan dengan janji secara rinci diuraikan oleh Ndraha dalam Made Karepesina (2007:24) sebagai berikut:

> "Janji wajib dipenuhi (penuh, total, lengkap, sempurna), ditepati (tepat persis) dan ditunaikan (tunai, bukan hutang, sebab the *stomach cannot wait*). Dalam Bahasa Belanda *prestatie* (prestasi) berarti penunaian, pelunasan. Seseorang disebut berprestasi jika ia berhasil menepati janji, jika tidak, ia dianggap *wanprestatie.* Jika ia berprestasi ia bisa mendapat *tegenprestatie* (imbalan) atau *contraprestatie*, Jika pemerintahan dianggap sebagai proses penepatan atau penunaian janji, maka konsep prestatie dapat digunakan sebagai instrument evaluasi kinerja pemerintahan".

Kemungkinan untuk mengukur dimensi ketepatan diturunkan dalam tiga indikator yaitu (a) kesiapan pegawai, (b) tepat waktu, dan (c) kesesuaian prosedur.

c. Dimensi Kemudahan

Penyediaan pelayanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan harus mendapat prioritas utama. Hal ini sejalan dengan pendapat Gasperz (1997 : 73) menyatakan bahwa:"pelanggan selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah, selain pelayanan yang semakin cepat dan lebih baik". Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakseskan akan menimbulkan perestasi yang positif bagi pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan. Dimensi kemudahan diturunkan dalam empat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

indikator yaitu (a) sarana informasi yang lengkap, (b) pemahaman informasi melalui bahasa yang sederhana, (b) ketaatan pada prosedur yang telah ditetapkan dan, (d) standar pembiayaan yang jelas

d. Dimensi Keadilan

Rasa keadilan dapat dilihat kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri di loket pelayanan tanpa ada perantara, semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Hal itu sejalan dengan pendapat Rasyid dalam Made Karepesina (2007 : 32) mengemukakan bahwa: "fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat". Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku.

Kemudian dalam penelitian ini dimensi keadilan diturunkan dalam empat indikator yaitu (a) adanya perlakuan adil kepada setiap orang, (b) waktu pelayanan yang sama, (c) pemberlakuan prosedur sesuai dengan ketentuan, dan (d) kesamaan biaya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

B. Kerangka Berfikir

Kajian teoritik dan hasil penelitian memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan konsumen/masyarakat atas dasar hal tersebut, maka dikembangkan kerangka berfikir penelitian sebagaimana tertera pada gambar 2.1

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

C. Definisi Operasional

1. Petugas adalah pegawai Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara yang melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah pelayanan yanag diberikan oleh Petugas Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara baik berupa barang maupun jasa, sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang kemudian diukur melalui 4 variabel kualitas pelayanan (ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan keadilan).
3. Kinerja pelayanan adalah tingkat capaian dari suatu standar pelayanan yang diterima oleh masyarakat pada saat ia memperoleh pelayanan dari suatu instansi yang diberikan oleh patugas.
4. Harapan pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat berdasarkan diatas standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
5. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang dan jasa, dimana pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat.
6. Tingkat kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara yang dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan publik, diukur berdasarkan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa (tidak puas atau sangat tidak puas), bila

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kinerja sama dengan harapan maka pelanggan akan merasa biasa saja/cukup sedangkan bila kinerja diatas harapan maka pelanggan akan merasa senang (puas atau sangat puas).

D. Hipotesis.

Yang dimaksud hipotesis adalah perumusan jawaban yang bersifat sementara dan harus dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian, oleh karena itu hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar atau mungkin salah, ia akan ditolak jika faktanya menyangkal dan akan diterima jika faktanya memang membuktikan kebenaran. Berdasarkan rumusan permasalahan dan kerangka berfikir maka hipotersis kerja dirumuskan bahwa faktor kualitas pelayanan Izin Membuat Bangunan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskripstif kualitatif dan kuantitatif karena data yang diperoleh adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan serta dideskripsikan. Penelitian dilaksanakan dengan metode survey, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono,2000 :3)

B. Populasi dan Sampel.

Populasi yaitu seluruh kumpulan elemen yang dapat kita gunakan untuk membuat beberapa kesimpulan (Cooper dan Emory, 1999:214). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi atau Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh anggota masyarakat Kabupaten Lampung Utara yang sudah mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara pada pemohon izin priode tahun 2007 dan tahun 2008.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan cara acak Purposif (*purposif random sampling*) karena sampel yang dikaji akan secara sengaja (purposif) oleh peneliti, dengan pertimbangan tertentu. Maka sample seperti ini tidak perlu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

mewakili (tidak representatif) populasinya, anggota populasi (biasa disebut informan penelitian) yang dipilih adalah anggota yang diperkirakan paling mengetahui objek yang diteliti. (Prasetya.I. 2005: 1.27). Lalu dari tiap responden secara acak diambil anggota sampelnya dengan asumsi bahwa anggota populasi adalah seluruh masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan tanpa ada perbedaan strata pelayanan.

Untuk upaya mendapatkan hasil yang lebih mendekati pada kenyataan sebenarnya, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan 50 orang/responden, dengan dasar perhitungan jumlah responden seluruhnya yang telah mendapat IMB dari tahun 2007 sampai tahun 2008 sebanyak 281 izin yang telah dikeluarkan, dengan rincian pada tahun 2007 sebanyak 108 buku dan sampai dengan bulan Nopember 2008 sebanyak 173 buku IMB, dimana data tersebut peneliti dapatkan dari kantor dinas tata kota Kabupaten Lampung Utara. Maka secara acak penulis membagikan kuesioner kepada 50 responden yang diperlukan sebagai sampel untuk memenuhi keperluan penelitian. Pengumpulan data berlangsung selama lebih kurang 3 (tiga) bulan sejak September sampai akhir Nopember 2008.

UNIVERSITAS TERBUKA

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner (daftar pertanyaan dalam bentuk pertanyaan) untuk mendapatkan data tentang persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Jawaban dalam

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kuesioner menggunakan Skala Likert dengan lima nilai (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju).

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner yang dikembangkan untuk penelitian. Uji validitas terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuesioner menggunakan korelasi *Kendal Tau* (t) karena data yang dikumpulkan bersifat data ordinal dengan nilai minimal 0,3. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dengan nilai minimal 0,70 (Kaplan dalam Karepesina.2007).

Uji validitas terhadap kuesioner dilakukan dengan melibatkan 30 orang responden di luar sample penelitian (Lampiran 2). Hasil uji korelasi Kendal Tau (t) terhadap semua butir pertanyaan mempunyai nilai antara 0,358 (terendah) dan 0,675 (tertinggi), yang berarti setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner termasuk kategori valid, sedangkan hasil uji reliabilitas sebesar 0,763 yang bahwa instrument yang digunakan adalah reliable (Lampiran 4).

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari variable (X) kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terdiri dari *(X_1)* Kecepatam Pelayanan, *(X_2)* Ketepatan Pelayanan, (X_3) Kemudahan Pelayanan (X_4) Keadilan Pelayanan, dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Sikap pernyataan tersebut disertai alternatif jawaban yang harus diisi oleh responden, karena pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah untuk mengukur nilai, maka masing-masing alternatif jawaban mempunyai bobot nilai yaitu :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar 3.1

Skala Bobot Skor Jawaban Responden

Alternatif Jawaban	Interprestasi	Bobot Nilai/Skor
A	Sangat Setuju	5
B	Setuju	4
C	Cukup Setuju	3
D	Tidak Setuju	2
E	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber data dialoh

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut :

1. **Studi kepustakaan**, mengumpulkan bahan-bahan dan informasi mengenai teori dan konsep guna menjelaskan fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian, melalui dokumen tertulis berupa buku dan bahan tertulis lainnya.

2. **Observasi,** yaitu melalui pengamatan langsung ke lokasi penelitian seraya mencerminkan hal-hal yang berhubungan obyek penelitian.

3. **Kuesioner,** yaitu merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) untuk dijawab dan penulis mendampingi responden pada saat menjawab guna memberikan penjelasan atas pertanyaan yang kurang dipahami.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. **Wawancara,** dilakukan guna mencari informasi yang berkaitan dengan fenomena yang diamati, yang belum terungkap atau kesulitan untuk digali secara mendalam melalui kuesioner maka dilakukan wawancara secara tidak terstruktur/tidak tertulis.

Dimana dalam pengumpulan data ini penelitian menggunakan tehnik kuesioner yang dilakukan terhadap 50 orang yang dipilih dengan cara ***acak purposif*** (*purposif random sampling*) pada saat yang bersangkutan sudah mengurus Izin Mendirikan Bangunan pada priode tahun 2007 dan tahun 2008 di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara. Sebelum responden mengisi kuesioner, terlebih dahulu dijelaskan butir-butir pertanyaan dalam Kuesioner agar tidak menimbulkan salah persepsi yang dapat mempengaruhi pengisian kuesioner. Selanjutnya dilakukan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan kepada 3 orang petugas (1 orang Kasi Data, Perizinan serta 2 orang staf) dan 10 orang masyarakat untuk mengelaborasi permasalahan pelayanan .

E. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua cara, analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui besaran frekuensi kinerja kualitas pelayanan (yang meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan) terhadap kinerja harapan. Frekuensi tanggapan responden penelitian untuk setiap dimensi Kualitas Pelayanan ditabulasikan dalam bentuk skor. Selanjutnya, atas dasar skor serta persentase yang dicapai untuk setiap dimensi/variable, dilakukan perhitungan berdasarkan metode *Service Quality*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

yaitu membandingkan kinerja kualitas pelayanan yang diterima dengan nilai harapan yang diinginkan konsumen/masyarakat. Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan yang diberikan atas nilai harapan maka dibuat kategori berdasarkan penentuan kriteria.

Kriteria ditetapkan dengan menghitung skor maksimum/harapan setiap kuesioner (5 atau 100%) dan skor minimum (1 atau 20%) dari skor maksimum. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per lima dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum atau sama dengan 16% dari nilai maksimum 100%. Dengan demikian interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut

1). 85% sampai dengan 100% dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan

2) 67% sampai dengan 84,99% dikategorikan baik/ memuaskan

3) 51% sampai dengan 66,99% dikategorikan biasa saja/cukup memuaskan

4) 35% sampai dengan 50,99% dikategorikan tidak baik/tidak memuaskan

5) 20% sampai dengan34,99% dikategorikan sangat tidak baik / sangat tidak memuaskan

Kualitas pelayanan yang diteliti dari empat dimensi yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Keempat dimensi tersebut diukur melalui kuesioner dengan 14 butir pertanyaan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan adalah kompilasi dari semua penilaian kualitas pelayanan yang ada diukur melalui kuesioner dengan 4 butir pertanyaan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Sementara itu, analisis inferensi dilakukan untuk pembuktian hipotesis melalui uji F dan regresi linier berganda untuk mengetahui besaran pengaruh/determinasi dari data pengamatan biasanya dilakukan oleh beberapa atau banyak variabel, dimana data pengamatan Y (kepuasan masyarakat) dipengaruhi oleh masing-masing variable bebas (X_1= kecepatan, X_2 = ketepatan, X_3 = Kemudahan, dan X_4 = keadilan) sehingga rumusan umum dari regresi liner berganda ini adalah:

Persamaan yang akan di teliti adalah sebagai berikut

$$\mathbf{Y} = a + \boldsymbol{\beta}_1 \mathbf{X}_1 + \boldsymbol{\beta}_2 \mathbf{X}_2 + \ldots\ldots\ldots\ldots \boldsymbol{\beta}_k \mathbf{X}_k + \boldsymbol{\epsilon}$$

Selanjutnya setelah data ditransformasi ke dalam data interval untuk memudahkan perhitungan statistik digunakan alat bantu komputer dengan program SPSS. Version 12 For Windows.

Dimana :

Y : Tingkat kepuasan masyarakat

a : Konstanta / intersept

β : Koefisien/besarnya pengaruh

X : Dimensi Kualitas Pelayanan

€ : Error
(yaitu variabel lain yang tidak masuk kedalam model, tetapi ikut mempengaruhi kepuasan masyarakat).

Dengan Kriteria pengujian hipotesis :

1) Jika $f_h < f_t$ maka H_0 diterima, H_1 di tolak yang menyatakan tidak ada pengaruh, dengan α=0,05 dan dk (k;n-k-1)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2) Jika $f_h > f_t$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang menyatakan ada pengaruh, dengan α=0,05 dan dk (k;n-k-1).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.

Secara geografis wilayah Kabupaten Lampung Utara terletak pada $4{,}34^0$ – $5{,}06^0$ Lintang Selatan dan $104{,}30^0$ - $105{,}08^0$ Bujur Timur dengan luas wilayah 2.725,63 Km^2 atau 7,72% dari luas wilayah Propinsi Lampung. Wilayah Kabupaten Lampung Utara sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Way Kanan, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Lampung Barat dan sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tulang Bawang. Secara administratif, wilayah Kabupatern Lampung Utara terdiri atas 23 Kecamatan dengan 247 Desa dan Kelurahan, secara rinci, luas wilayah per kecamatan, jumlah desa dan kelurahan dapat dilihat pada Tabel 4.1

Dari hasil registrasi penduduk oleh Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, sampai dengan Desember 2007 jumlah penduduk Kabupaten Lampung Utara adalah 562.444 jiwa, yang terdiri dari 148.447 Kepala Keluarga, (267.122 laki-laki dan 295.322 perempuan). Secara rinci keadaan jumlah penduduk Kabupaten Lampung Utara berdasarkan wilayah kecamatan dapat dilihat pada Tabel 4.1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel 4.1 Keadaan Wilayah Kabupaten Lampung Utara

NO	KECAMATAN	LUAS (Km^2)	KELURAHAN	DESA	JUMLAH KK
1	Kotabumi	59,11	9	4	12.447
2	Kotabumi Selatan	179,41	5	9	15.460
3	Kotabumi Utara	100,00	0	8	8.074
4	Abung Barat	114,98	0	8	4.799
5	Abung Kunang	133,06	0	8	2.340
6	Abung Pekurun	331,70	0	19	3430
7	Abung Selatan	60,26	0	14	11.178
8	Abung Semuli	114,16	0	9	6.320
9	Abung Surakarta	35,25	0	7	7.011
10	Abung Tengah	161,24	0	11	4.299
11	Abung Timur	191,40	0	16	9.009
12	Abung Tinggi	141,35	0	7	4.049
13	Hulu Sungkai	96,88	0	7	3.252
14	Blambangan Pagar	110,51	0	9	6.320
15	Bukit Kemuning	104,47	1	11	9.227
16	Bunga Mayang	118,69	0	11	6.685
17	Muara Sungkai	125,76	0	11	3.899
18	Sungkai Barat	94,95	0	11	3.590
19	Sungkai Jaya	111,60	0	8	2.608
20	Sungkai Selatan	55,21	0	9	5.143
21	Sungkai tengah	65,42	0	10	3.786
22	Sungkai Utara	127,59	0	15	8.793
23	Tanjung Raja	92,63	0	10	6.728
	J U M L A H	2.725,63	15	232	148.447

Sumber Data : Kantor Kependudukan, Capil dan KB Kabupaten Lampung Utara

UNIVERSITAS TERBUKA

B. **Karakteristik Responden**.

1. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, yang mana sample dari pada penelitian tersebar di beberapa Kelurahan dan Desa di Kabupaten Lampung Utara yang diambil pada tahun 2007 sebanyak 23 orang (46 %) sample dan tahun 2008 sebanyak 27 orang (54 %) sample yang yang dapat dilihat dari segi Pendidikan dan Pekerjaannya Responden tersebut, secara rinci dapat terlihat pada Tabel 4.2

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan

NO	N A M A	UMUR	ALAMAT KEL/DESA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	Tahun 2007				
1	Drs. Inzar Kesuma	54	Tj Aman	Sarjana	PNS
2	Zubaidi	49	Klp. Tujuh	Akademi	PNS
3	Amran	42	Tj Aman	SMA	Wiraswasta
4	Tintin Sutini	38	Tj, Harapan	SMA	Wiraswasta
5	Dahlawi Salim	51	Tj Aman	SMA	PNS
6	Hasry Yullah	43	Tj Aman	SMA	PNS
7	Hj. Nurhayati	46	Ketapang	Sarjana	Wirausaha
8	Feri Taslim	53	Tj Aman	SMA	Wiraswasta
9	Dr. Maya Metissa	46	Tj Aman	Sarjana	PNS
10	Drs.Paul Jason Hr	38	Ketapang	Sarjana	Wiraswasta
11	Rony Iswanto	29	Tj Aman	SMA	Wiraswasta
12	Tabrani Achmad	27	Kota Alam	SMA	PNS
13	Febriyanti Alam	26	Kota Alam	SMA	Ibu R Tgg
14	Hj.Use Arahman	48	B. Mayang	SMA	Wiraswasta
15	Catur Bg.Putranto	53	Sribasuki	Sarjana	PNS
16	Annas	28	Ktb. Ilir	Akademi	PNS
17	Hr. Zainir	51	Tj Aman	SMA	Wiraswasta
18	Ponimin	48	Sribasuki	SMA	Wiraswasta
19	Syamsul Komar	46	Tj Aman	Akademi	PNS
20	Oey Albert	43	Sribasuki	Sarjana	Wiraswasta
21	Khumaidi	44	Tj Aman	SMP	Wiraswasta
22	Ir. Johan Hariawan	45	Ketapang	Sarjana	PNS
23	Haidir Yusuf, ST	43	Klp. Tjuh	Sarjana	Wiraswasta
	Tahun 2008				

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

24	Sf. Elyati	43	Rejosari	SMP	Ibu R Tgg
25	Beny Susanto	47	Ketapang	SMA	Wirausaha
26	Hj.Sri Zubaidah	45	Tj. Senang	SMA	PNS
27	Drs.IrwanSupkapto	50	Sindang Sari	Sarjana	PNS
28	Hasanuddin	47	Rejosari	SMA	POLRI
29	Gatot Istiasta	56	Tj Aman	Sarjana	Wiraswasta
30	Joni Rafles	52	Gapura	SMA	Wiraswasta
31	Salmin Srijono	44	Ketapang	SMA	Wiraswasta
32	Lasmiarti	43	Rejosari	SMA	Ibu R Tgg
33	Nerman Toni	45	Kotas Alam	SMA	PNS
34	Ina Sulistia.Sp	38	Tj.Harapan	Sarjana	PNS
35	Supriyatin	41	Bk.Kemuning	SMA	PNS
36	Biosron	40	Tj.Harapan	SMA	POLRI
37	Budi A.Khohar	47	Ktb. Udik	Sarjana	PNS
38	Jhoni Tan	46	Gapura	Sarjana	Wiraswasta
39	Akhsanul Fajri	38	Gapura	Sarjana	PNS
40	Achmad Basori	44	Tj.Harapan	SMA	TNI
41	Heli	36	Cempedak	SMA	PNS
42	Redyan Tana.Amd	34	Krtb.tengah	Akademi	PNS
43	Minyuki	43	Tj. Sari	SMA	Wirausaha
44	Bambang Dardarosa	50	Tj. Harapan	Akademi	Wiraswasta
45	Eddy Warsidi	48	Tj Aman	SMA	Wiraswasta
46	Suryati Sru Ayu	37	Tj Aman	SMA	Ibu R Tgg
47	Drs. Sunardi	45	Klp. Tujuh	Sarjana	PNS
48	Achmad Jarkasih	41	Gapura	Akademi	PNS
49	Agung IMN	42	Chaya Negeri	Sarjana	Wiraswasta
50	Drs. Misnan Eff.	46	Tj. Harapan	Sarjana	PNS

Sumber : Data Primer 2008

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, dilihat dari jenis kelamin yang mengurus IMB sebagian besar responden berjenis kelamin pria yakni sebesar 37 orang atau 74 % sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita adalah 13 orang atau 26 % Dengan dilihat data tersebut berarti seorang pria banyak mempunyai kesempatan yang lebih untuk mengurus pembuatan IMB dibandingkan dengan wanita, hal ini disebabkan peran ganda yang melekat dalam diri wanita, secara rinci dapat terlihat pada Tabel 4.3

Tabel : 4.3 Variabel Umur dan jenis Kelamin Responden

NO	Inter Kelas (Umur)	Jenis Kelamin			
		Pria		Wanita	
		Jumlah	Prosentase	Jumlah	Prosentase
1.	25-29	3	6	1	2
2.	30-34	1	2	-	-
3.	35-39	2	4	4	8
4.	40-44	10	20	3	6
5.	45-49	11	22	5	10
6.	50-54	8	16	-	
7.	55-60	2	4	-	
	Jumlah	37	74 %	13	26 %

Sumber : Data Primer 2008

3. Dalam penelitian dari 23 orang responden yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan yang Non Komersil (Rumah Tempat Tinggal) pada Tahun 2007 sebanyak 11 orang, atau 47,9 %, hal ini dapat dilihat secara rinci pada Tabel 4.4

Tabel : 4.4 Variabel Jenis IMB Non Komersil Tahun 2007

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

NO	NAMA	UMUR	ALAMAT KEL/DESA	JENIS IMB	KET
1	2	3	4	5	6
1.	Drs. Inzar Kesuma	54	Tanjung Aman	RTT	Pria
2.	Zubaidi	49	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
3.	Dahlawi Salim	51	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
4.	Hasry Yullah	43	Tanjung Aman	RTT	Pria
5.	Tabrani Achmad	27	Kota Alam	RTT	Pria
6.	Febriyanti Alam	26	Kota Alam	RTT	Wanita
7.	Annas	28	Kotabumi Ilir	RTT	Pria
8.	Hi. Zainir	51	Tanjung Aman	RTT	Pria
9.	Ponimin	48	Sribasuki	RTT	Pria
10.	Syamsul Komar	46	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
11.	Khumaidi	44	Tanjung Aman	RTT	Pria

Sumber : Data Primer 2008

4. Dalam penelitian dari 23 orang responden yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan yang sifatnya Komersil pada tahun 2007 diperuntukan Ruko, Sarang Burung Walet, Hotel/Losmen Pengobatan, Lapak dan lain-lain sebanyak 12 orang atau 52,17 %, dimana dalam rinci dapat terlihat pada Tabel 4.5

Tabel : 4.5 Variabel Jenis IMB Komersil Tahun 2007

NO	NAMA	UMUR	ALAMAT KEL/DESA	JENIS IMB	KET
1.	Amran	42	Kelapa Tujuh	Ruko	Pria
2.	Tintin Sutini	38	Tj, Harapan	Ruku	Wanita
3.	Hj. Nurhayati	46	Ketapang	Walet	Wanita
4.	Feri Talim	53	Kelapa Tujuh	Hotel	Pria
5.	Dr. Maya Metissa	46	Tanjung Aman	BP	Wanita

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

6.	Drs.Paul Jason Hr	38	Ketapang	Walet	Pria
7.	Rony Iswanto	29	Tanjung Aman	Tower	Pria
8.	Hj.Use Arahman	48	Bunga Mayang	Losmen	Wanita
9.	Haidir Yusuf, ST	43	Kelapa Tujuh	Sarjana	Pria
10.	Catur Bg.Putranto	53	Sribasuki	Ruko	Pria
11.	Oey Albert	43	Sribasuki	Lapak	Pria
12	Ir. Johan Hariawan	45	Ketapang	Walet	Pria

Sumber : Data Primer 2008

5. Dalam penelitian dari 27 orang responden yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan yang Non Komersil (Rumah Tempat Tinggal) pada Tahun 2008 sebanyak 12 orang, atau 44,44 %, hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel : 4.6 Variabel Jenis IMB Non Komersil Tahun 2008

NO	NAMA	UMUR	ALAMAT KEL/DESA	JENIS IMB	KET
1	**2**	3	4	5	6
1	Hasaniddin	47	Rejosari	RTT	Pria
2	Lasmiarti	43	Rejosari	RTT	Wanita
3	Nerman Toni	45	Kotas Alam	RTT	Pria
4	Biesron	40	Tj.Harapan	RTT	Pria
5	Akhsanul Fajri	38	Gapura	RTT	Pria
6	Achmad Basori	44	Tj.Harapan	RTT	Pria
7	Heli	36	Cempedak	RTT	Wanita
8	Redyan Tana,Amd	34	Ktb.tengah	RTT	Pria
9	Bambang Dardarosa	50	Tj. Harapan	RTT	Pria
10	Suryati Sru Ayu	37	Tanjung Aman	RTT	Wanita
11	Drs. Sunardi	45	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
12	Achmad Jarkasih	41	Gapura	RTT	Pria

Sumber : Data Primer 2008

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

6. Dalam penelitian dari 27 orang responden yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan yang sifatnya Komersil pada tahun 2008 diperuntukan Ruko, Sarang Burung Walet, Sekolah, SPBU dan lain-lain sebanyak 15 orang, atau 55,55 %, rinci dapat terlihat pada Tabel 4.7

Tabel : 4.7 Variabel Jenis IMB Komersil Tahun 2008

NO	NAMA	UMUR	ALAMAT KEL/DESA	JENIS IMB	KET
1	2	3	4	5	6
1	Sf. Elyati	43	Rejosari	Ruko	Wanita
2	Beny Susanto	47	Ketapang	Pabrik	Pria
3	Hj.Sri Zubaidah	45	Tj. Senang	Walet	Wanita
4	Drs.IrwanSupkapto	50	Sindang Sari	Sekolah	Pria
5	Gatot Istiasta	56	Tanjung Aman	Plaza	Pria
6	Joni Rafles	52	Gapura	Ruko	Pria
7	Salmin Srijono	44	Ketapang	Walet	Pria
8	Ina Sulistia.Sp	38	Tj.Harapan	Cuci Mbl	Wanita
9	Supriyatin	41	Bk.Kemuning	Kl.Renang	Wanita
10.	Budi A. Khohar	47	Kotabumi. Udik	Ruko	Pria
11	Jhoni Tan	46	Gapura	Ruko	Pria
12	Minyuki	56	Tanjung. Sari	Pbrk kayu	Pria
13	Eddy Warsidi	48	Tanjung Aman	Ruko	Pria
14	Drs. Misnan Eff.	46	Tj. Harapan	Ruko	Pria
15	Agung IMN	42	Cahaya Negeri	SPBU	Pria

Sumber : Data Primer 2008

7. Berdasarkan uraian table-tabel tersebut diatas dimana responden dalam penelitian yang berjumlah 50 orang, dengan sample dari pada penelitian tersebar di beberapa Kelurahan dan Desa di Kabupaten Lampung Utara yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

diambil pada tahun 2007 dan tahun 2008 yang dapat dilihat dari segi jenis kebutuhan Izin Mendirikan Bangunan responden tersebut, secara keseluruhan dapat terlihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Responden berdasarkan keperluannya/jenis IMB.

NO	NAMA	UMUR	ALAMAT KEL/DESA	JENIS IMB	KET
	Th. 2007				
1	Drs. Inzar Kesuma	54	Tanjung Aman	RTT	Pria
2	Zubaidi	49	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
3	Amran	42	Kelapa Tujuh	Ruko	Pria
4	Tintin Sutini	38	Tj, Harapan	Ruko	Wanita
5	Dahlawi Salim	51	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
6	Hasry Yullah	43	Tanjung Aman	RTT	Pria
7	Hj. Nurhayati	46	Ketapang	Walet	Wanita
8	Feri Talim	53	Kelapa Tujuh	Hotel	Pria
9	Dr. Maya Metissa	46	Tanjung Aman	BP	Wanita
10	Drs.Paul Jason Hr	58	Ketapang	Walet	Pria
11	Rony Iswanto	29	Tanjung Aman	Tower	Pria
12	Tabrani Achmad	27	Kota Alam	RTT	Pria
13	Febriyanti Alam	26	Kota Alam	RTT	Wanita
14	Hj.Use Arahman	48	Bunga Mayang	Losmen	Wanita
15	Haidir Yusuf, ST	43	Klp. Tjuh	Sarjana	Pria
16	Catur Bg.Putranso	53	Sribasuki	Ruko	Pria
17	Amas	28	Ktb. Ilir	RTT	Pria
18	Hi. Zainir	51	Tanjung Aman	RTT	Pria
19	Ponimin	48	Sribasuki	RTT	Pria
20	Syamsul Komar	46	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
21	Oey Albert	43	Sribasuki	Lapak	Pria
22	Khumaidi	44	Tanjung Aman	RTT	Pria
23	Ir. Johan Hariawan	45	Ketapang	Walet	Pria
	Th. 2008				
24	Sf. Elyati	43	Rejosari	Ruko	Wanita
25	Beny Susanto	47	Ketapang	Pabrik	Pria
26	Hj.Sri Zubaidah	45	Tj. Senang	Walet	Wanita
27	Drs.Irwan Supkapto	50	Sindang Sari	Sekolah	Pria
28	HAsaniddin	47	Rejosari	RTT	Pria
29	Gatot Istiasta	56	Tanjung Aman	Plaza	Pria
30	Joni Rafles	52	Gapura	Ruko	Pria

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

31	Salmin Srijono	44	Ketapanfg	Walet	Pria
32	Lasmiarti	43	Rejosari	RTT	Wanita
33	Nerman Toni	45	Kotas Alam	RTT	Pria
34	Ina Suylistia.Sp	38	Tj.Harapan	Cuci Mbl	Wanita
35	Supriyatin	41	Bk.Kemuning	Kl.Renang	Wanita
36	Biosron	40	Tj.Harapan	RTT	Pria
37	Budi A.Khohar	47	Ktb. Udik	Ruko	Pria
38	Jhoni Tan	46	Gapura	Ruko	Pria
39	Akhsanul Fajri	38	Gapura	RTT	Pria
40	Achmad Basori	44	Tj.Harapan	RTT	Pria
41	Heli	36	Cempedak	RTT	Wanita
42	Redyan Tana,Amd	34	Krtb.tengah	RTT	Pria
43	Minyuki	43	Tj. Sari	Pbrk kayu	Pria
44	Bambang Dardarosa	50	Tj. Harapan	RTT	Pria
45	Eddy Warsidi	48	Tanjung Aman	Ruko	Pria
46	Suryati Sru Ayu	37	Tanjung Aman	RTT	Wanita
47	Drs. Sunardi	45	Kelapa Tujuh	RTT	Pria
48	Achmad Jarkasih	41	Gapura	RTT	Pria
49	Agung IMN	42	Cahaya Negeri	SPBU	Pria
50	Drs. Misnan Eff.	46	Tj. Harapan	Ruko	Pria

Sumber : Data Primer 2008

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, berdasarkan keperluan pengguna/pengurusan pembuatan IMB yang terdiri dari 2 kategori bentuk bangunan yakni 23 (46%) *Komersil* dan 27 (54%) *Non Komersil,* Bentuk-bentuk bangunan dimaksud untuk menentukan besar kecilnya retribusi suatu bangunan adapun bentuk-bentuk bangunan sebagai berikut :

1. *Bangunan Komersil* adalah : bangunan yang dibuat dan berfungsi untuk tempat usaha, terdiri dari bangunan *Permanen,* yakni konsturksi nya terbuat dari beton, baik rangka maupun dindingnya. *Bangunan Semi Permanen* adalah bangunan yang konstruksinya dari kayu sebagian dan sebagian terbuat dari beton baik rangka ataupun dindingnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. *Bangunan Non Komersil* adalah bangunan yang dibuat *bukan* untuk tempat usaha yang terdiri dari *Bangunan Permanen, Semi permanent. dan Bangunan non permanen* ; yaitu bangunan yang bersifat sementara, konstruksinya terbuat dari kayu atau bambu, baik rangka maupun dindingnya.

C. **Prosedur Pembuatan IMB**.

Bahwa untuk menciptakan lingkungan dan tata bangunan yang teratur, rapi, indah dan sehat, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 1995 adalah setiap perorangan atau badan usaha baik BUMD atau BUMN dan pemerintah membangun di Kabupaten Lampung Utara wajib harus terlebih dahulu membuat Izin Mendirikan Bangunan atau siapapun juga yang ingin membangun agar memiliki IMB dengan permohonan secara tertulis ke Bupati melalui Dinas Tasta Kota Kabupaten Lampung Utara dengan terlebih dahulu menempuh prosedur berikut :

1. Persyaratan untuk mengajukan Permohonan pembuatan IMB Non Komersil di wilayah perkotaan. (Rumah tempat tinggal atau bangunan yang dibuat *bukan* untuk tempat usaha) yakni:

   a. Surat Permohonan secara tertulis bermaterai Rp.6000,- ditujukan kepada Bupati melalui Dinas Tata Kota dan diketahui Lurah/Kepala Desa serta Camat

   b. Fotokopi KTP yang masih berlaku

   c. Fotokopi Bukti kepemilikan tanah (akte, sertifikat) yang telah dilegalisir

   d. Surat Perjanjian pemohon mematuhi peraturan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

e. Surat Persetujuan tetangga / batas tanah

f. Bukti tanda lunas PBB tahun berjalan

g. Gambar bangunan (kondisi bangunan) yang di syahkan oleh Tim.

h. Mematuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan, misalnya ; garis sempadan, dll

2. PersyarataN untuk mengajukan permohonan Pembuatan IMB Komersil (bangunan, gudang, usaha pariwisata (hotel) yang dibuat dan berfungsi untuk tempat usaha) yakni :

a. Surat Permohonan secara tertulis bermaterai Rp.6000,- ditujukan kepada Bupati melalui Dinas Tata Kota dan diketahui Lurah/Kepala Desa serta Camat

b. Fotokopi TKP yang masih berlaku

c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

d. Fotokopi Kepemilikan Tanah (akte, Sertifikat) yang telah dilegalisir.

e. Surat persetujuan tetangga / batas tanah

f. Gambar situasi atau gambar bangunan yang disyahkan oleh Tim

g. Bukti tanda lunas PBB tahun berjalan

h. Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan atau Badan Usaha termasuk AD-ART nya

i. Surat keterangan Daya Dukung Tanah dari laboraturium terhadap bangunan berlantai diatas 4 lantai

j. Surat Kuasa apabila penanda tanganan bukan dilakukan oleh pemohon sendiri

k. Surat pernyataan pemohon tentang kesanggupan mematuhi peraturan atau undang-undang yang telah ditentukan misalnya : penanganan limbah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

l. Fotokopi rencana tata ruangbangunan, kawasan yang telah ditentukan peruntukannya misalnya : kawasan industri jauh dari lingkungan,

3. Persyaratat untuk mengajukan permohonan Pembuatan IMB Komersil (Sarang Burung Walet) yakni :

a. Surat Permohonan secara tertulis bermaterai Rp.6000,- ditujukan kepada Bupati melalui Dinas Tata Kota dan diketahui Lurah/Kepala Desa serta Camat

b. Fotokopi TKP yang masih berlaku

c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

d. Fotokopi Kepemilikan Tanah (akte, Sertifikat) yang telah dilegalisir.

e. Surat Pernyataan tidak keberatan secara tertulis dari masyarakat tetangga sekitar lokasi sarang Burung Walet dan diketahui/disetujui oleh camat setempat

f. Pernyataan tertulis pemohon tentang kesanggupan untuk menanggung segala resiko yang ditimbulkan sebagai akibat dari pembangunan Sarang Burung Walet tersebut.

g. Bukti Tanda Lunas PBB tahun berjalan

h. Gambar Bangunan dan Denah lokasi (alamat bangunan)

i. Rekomendasi dari Camat Setempat

j. Rekomendasi dari Kepala Dinas HutBun Kabupaten Lampung Utara

k. Rekomendasi dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Utara

l. Rekomendasi dari Kepala Bapedalda Kabupaten Lampung Utara

m. Rekomendasi dari Kepala Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara

n. Izin Perinsip Lokasi dari Bupati Lampung Utara

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. Persyaratat untuk mengajukan permohonan Pembuatan IMB Perumahan, Perkantoran, Lembaga, Yayasan Pendidikan, Gudang Besar, Ruko dan Kantor Bank Wilayah Kabupaten Lampung Utara yakni :

   a. Surat Permohonan secara tertulis bermaterai Rp.6000,- ditujukan kepada Bupati melalui Dinas Tata Kota dan diketahui Lurah/Kepala Desa serta Camat
   b. Fotokopi TKP yang masih berlaku
   c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
   d. Fotokopi Kepemilikan Tanah (akte, sertifikat) yang telah dilegalisir.
   e. Surat persetujuan tetangga / batas tanah
   f. Surat Izin Warga / Izin Masyarakat lingkungan terdekat dengan rencana bangunan yang diketahui Kepala Desa / Lurah dan Camat
   g. Gambar situasi atau gambar bangunan yang disyahkan oleh Tim (alamat bangunan)
   h. Bukti tanda lunas PBB tahun berjalan
   i. Surat Kuasa apabila penanda tanganan bukan dilakukan oleh pemohon sendiri
   j. Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan
   k. Rekomendasi dari Dinas teknis terkait
   l. Surat Izin Perinsip Lokasi (IPL) dari Bupati atau SKL dari Bapeda

5. Persyaratat untuk mengajukan permohonan Pembuatan IMB Komersil (Menara Telekomunikasi) yakni :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. Surat Permohonan secara tertulis bermaterai Rp.6000,- ditujukan kepada Bupati melalui Dinas Tata Kota dan diketahui Lurah/Kepala Desa serta Camat

b. Fotokopi TKP yang masih berlaku

c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

d. Fotokopi Kepemilikan Tanah (akte, Sertifikat) yang telah dilegalisir.

e. Surat Pernyataan persetujuan pemilik batas tanah

f. Surat Pernyataan tidak keberatan secara tertulis dari masyarakat tetangga sekitar lokasi didirikannya menara telekominukasi dan diketahui/disetujui oleh camat setempat

g. Pernyataan tertulis pemohon tentang kesanggupan untuk menanggung segala resiko yang ditimbulkan sebagai akibat dari pembangunan menara telekomunikasi tersebut.

h. Bukti Tanda Lunas PBB tahun berjalan

i. Gambar Bangunan dan Denah lokasi (alamat bangunan)

j. Fotokopi Akte Pendidiran Perusahaan bila berbadan hukum

k. Rekomendasi dari Camat Setempat

l. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara

m. Surat Izin Perinsip Lokasi (IPL) dari Bupati atau SKL dari Bapeda

D. **Mekanisme Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB).**

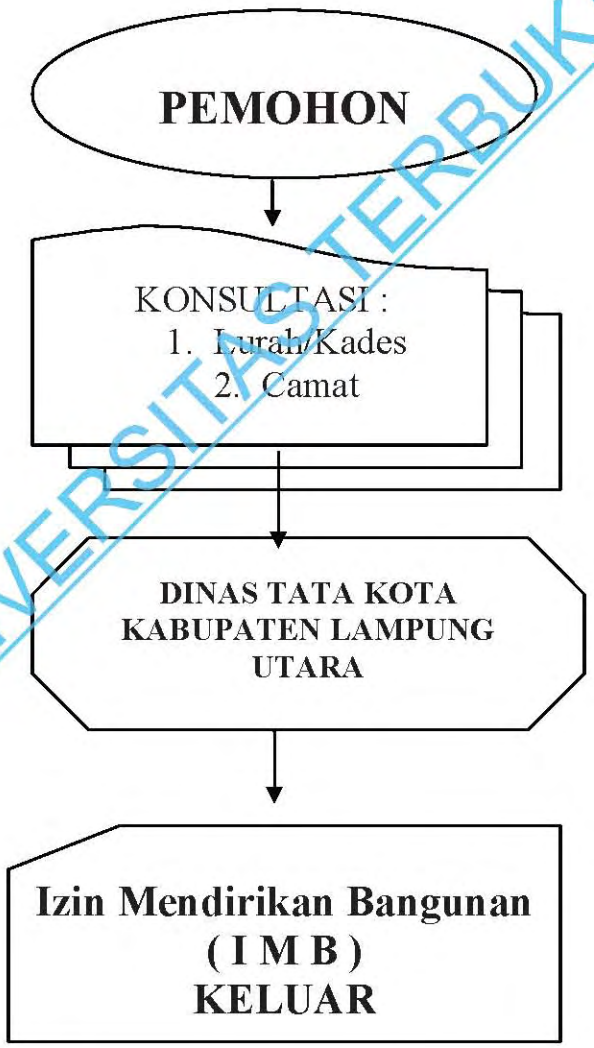
1. Pemohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada Bupati Lampung Utara melalui Kepala Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara yang telah diketahui oleh Kepala Desa / Lurah dan Camat.

2. Permohon melengkapi Persyaratan yang telah ditentukan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3. Permohon membayar biaya (Retribusi) Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah diatur dalam Peraturamn Daerah Kabupaten Lampung Utara
4. Pelayanan IMB dilakukan minimal 1 (satu) hari dan maksilam 7 (tujuh) hari
5. Surat Kuasa dari pemilik bangunan apabila permohonan perizinan diserahkan kepada orang lain dalam pengurusan perizinan.



Gambar 4.1 Alur Prosedur Pembuatan IMB

UNIVERSITAS TERBUKA

E. Ketentuan Tehnik Mendirikan Bangunan

1. Setiap bangunan harus mematuhi ketentuan garis sempadan dimana merupakan garis khayal pada halaman pekarangan bangunan yang sejajar dengan garis tepi pekarangan dan merupakan batas larangan pembuatan bangunan yang berfondasi dengan ketentuan :
   a. Garis sempadan pagar yakni :
      1) Jalan ukuran 10 meter keatas dari siring = 1 meter
      2) Jalan ukuran 8 meter sampai 10 meter = 0,5 meter
   b. Garis sempadan muka dan samping bangunan yang menghadap jalan ½ x lebar jalan + 1 meter dari siring dalam atau tepi siring bagian dalam.
   c. Garis sempadan belakang rumah 1 meter dari dinding bangunan
   d. Garis sempadan tersebut tidak berlaku untuk lingkungan pertokoan dan diatur dengan ketentuan lain
2. Setiap bangunan yang didirikan harus memenuhi syarat-syarat keindahan yakni ;
   a. Bangunan beserta urutannya serta pengelompokan saluran-saluran dan penetapan bentuk dari bagian-bagiannya atau keseluruhannya, termasuk bahan dan warna yang digunakan disesuaikan dengan pemandangan kota atau keadaan jalan dan bangunan-bangunan yang berdampingan.
   b. Pendirian bangunan sampai pada batas suatu persil harus tampak bersambung dengan cara yang serasi pada muka atau dinding tembok yang telah ada disebelahnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. Bangunan di jalan protokol, penampang-penampang (propil) bangunan harus menjamin pemandangan yang layak dan tertib.

3. Persyaratan-persyaratan setiap bangunan harus mengacu kepada ;

a. Luas bangunan yang diperkenankan maksimal 60 % (enam puluh persen) dari luas tanah atau persil yang bersangkutan, kecuali lingkungan pertokoan dan bangunan tersebut harus memenuhi syarat-syarat bebagai berikut ;

1) Didirikan diatas tanah yang penggunaannya sesuai dengan tata kota yang sudah ditetapkan dalam Rencana Induk (Master Plan) dan Detail Plan Kabupaten

2) Sifat bangunan harus sesuai dengan lingkungan sekitarnya

3) Bagi pihak yang akan membangun tidak bertentangan dengan rencana Pemerintah Daerah

4) Bangunan didirikan diatas tanah yang setatusnya jelas menurut peraturan perundang-undangan atau tidak dalam sengketa serta memenuhi syarat-syarat untuk kesehatan.

5) Bagunan tidak mengganggu lalu lintas air atau air hujan dan cahaya bangunan yang telah ada.

b. Untuk pendirian bangunan komersial dan atau bangunan lain yang berhubungan dengan kegiatannnya memerlukan tempat parkir kendaraan, harus menyediakan persil atau bangunan tersendiri untuk keperluan dimaksud

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. Ketentuan lebih lanjut mengenai lingkungan bangunan baik mengenai tinggi bangunan dan ukuran ruangan bangunan maupun syarat lainnya ditetapkan oleh Kepala Dinas yang bersangkutan.

F. Ketentuan Tekhnik Persyaratan Kontruksi Bangunan.

1. Untuk bangunan yang menggunakan konstruksi kayu dengan syarat-syarat sebagai berikut :

   a. Kostruksi didasarkan atas perhitungan-perhitungan yang dilakukan secara keilmuan/keahlian dan dikerjakan dengan teliti dan atau percobaan-percobaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

   b. Sambungan-sambungan yang kena hujan angin dibuat sedemikian rupa sehingga terhindar dari kemasukan air.

   c. Bagian-bagian kayu yang akan tertutup atau menumpang atau masuk dalam tembok atau beton supaya dimeni atau diberi bahan pengawet.

   d. Balok-balok diatas tembok atau beton harus mempunyai tumpuan ¾ tinggi balok atau sekurang-kurangnya 11 Cm.

   e. Balok – balok untuk diatas tembok harus diberi balok beton yang cukup besar dibawahnya.

2. Untuk bangunan yang menggunakan konstruksi bambu dengan syarat-syarat sebagai berikut :

   a. Bahan bambu harus sudah cukup tua umurnya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

b. Sambungan-sambungan dilakukan dengan tali ijuk dan pen-pen bambu atau kombinasi

c. Konsturksi-konstruksi harus dibuat sedemikian rupa sehingga tidak ada kemungkinan bersarangnya tikus, antara lain dengan menggunakan konstruksi tertutup yakni ujung bambu disumbat dengan kayu atau seng

3. Untuk bangunan yang menggunakan konstruksi baja dengan syarat-syarat sebagai berikut;

a. Konstruksi didasarkan atas perhitungan-perhitungan yang dilakukan secara keilmuan/keahlian dan dikerjakan dengan teliti dan atau percobaan-percobaan yang dapat dipertanggung jawabkan

b. Bahan-bahan, tegangan-tegangan, bentuk dan ukurannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh tenaga ahli/perencana yang ditunjuk

c. Harus memperhatikan bahaya tekuk, bahaya lipat, kip dan lain-lain

d. Pada kuda-kuda baja diatas dinding harus diberi jangkar dan plat baja

e. Bagian bagian yang ada kemungkinan karatan harus dimeni dan atau dicat anti karat.

f. Baja bangunan harus dibersihkan dahulu dari karat sebelum digunakan, dengan cara kimia atau makanis

g. Perubahan-perubahan propil secara tiba-tiba harus dihindarkan

h. Pembengkokan baja siku harus dilakukan melalui proses pemanasan sampai warna merah muda

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

i. Lubang-lubang untuk baut-baut ulir dan paku keling pada konstruksi-konstruksi yang akan memikul beban dinamis tidak boleh dispon

j. Pada peletakan balok propel langsung di atas dinding tekanan pada dinding tidak boleh melebihi 0,5 dari tekanan yang di izinkan untuk bahan dinding (0,5 dinding)

k. Di bawah balok propel sekurang-kurangnya harus diberi lapisan adukan kuat setebal sekurang-kurangnya 1 Cm yang berakhir sekurang-kurangnya 3 Cm dari tepi dinding

l. Panjang tumpuan 1 = 0,5 h + 15 Cm dengan maksimum 1,5 h

m. Balok-balok propel yang masuk ke dalam dinding harus diberi jangkar

n. Pada konsturksi dengan propel rangkap harus diadakan kopeling untuk batang tekan maupun batang tarik.

4. Ketentuan Tehnik Penyehatan dalam pembangunan yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut ;

a. Pembuangan air hujan harus melalui pipa-pipa terbuka dan atau tertutup baik dari besi, beton, pasangan atau keramik dan dialirkan ke saluran umum kota

b. Penyambungan pipa-pipa dilakukan dengan cara-cara dan aduk-adukan semestinya sesuai dengan bahan pipa yang dipergunakan

c. Jika pembuangan air hujan sebagaimana dimaksud dalam poin 1 diatas tidak mungkin, karena belum tersedianya saluran umum kota atau sebab-

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

sebab lain, maka pembuangan air hujan harus dilakukan melalui proses peresapan atau cara lain yang akan diatur oleh Dinas tekhnik terkait

d. Pembuangan air kotoran yang berasal dari kotoran manusia/kakus, limbah industri atau limbah lainnya yang dapat menganggu kesehatan dan kenyamanan umum harus melalui proses pengolahan atau peresapan

e. Pembuangan air kotoran yang berasal dari dapur, kamar mandi dan tempat cuci melalui pipa terbuka dan atau tertutup dari beton, pasangan atau keramik dan dialirkan kesaluran umum kota

f. Penyambungan pipa-pipa dilakukan dengan cara-cara dan adukan-adukan semestinya sesuai dengan bahan pipa yang dipergunakan

g. Jika pembuangan air kotor sebagaimana dimaksud diatas tidak mungkin karena belum tersedianya saluran umum, maka dilakukan melalui proses pengolahan atau peresapan.

h. Setiap pembangunan baru dan atau perluasan suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai tempat kediaman/rumah kediaman biasa, hotel, losmen, asrama dan lain-lain harus dilengkapi ruang kamar mandi dan kakus dengan ketentuan-ketentuan yang ada.

i. Ketentuan kesehatan untuk kamar mandi dan kakus dalam hal penerangan dan pembaharuan hawa disesuaikan dengan basar kecilnya ruangan.

j. Setiap pembangunan baru dan atau perluasan suatu bangunan tempat kediaman harus dilengkapi dengan tempat/kotak lubang pembuangan sampah yang ditempatkan dan dibuat sedemikian rupa untuk kesehatan umum

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

k. Pada lingkungan di daerah perkotaan yang mempunyai kotak-kotak sampah induk, maka sampah dapat dibawa ketempat penampungan tersebut untuk diangkut oleh petugas kebersihan dan apabila jauh dari kotak sampah induk, maka sampah-sampah dapat dibakar atau dengan cara lain yang aman

l. Untuk Pembangunan baru dan atau pembangunan yang diperuntukan sebagai tempat kediaman harus dilengkapi dengan tempat cuci terbuka atau tertutup baik beratap atau tidak;

1) Untuk kediaman biasa/rumah biasa dengan ketentuan untuk Rumah tangga yang berpenghuni 10 orang harus disediakan tempat ciuci dengan luas lantai bersih minimal 2 m2 dan berpenghuni 11 – 20 orang minimal 3 m2

2) Untuk tempat kediaman luar biasa (hotel, asrama,losmen dan sejenisnya) akan diatur klebih lanjut oleh Dinas tekhnis terkait.

5. Bangunan yang menggunakan konstruksi beton bertulang harus dilakukan atau didasarkan atas perhitungan-perhitungan secara teliti dan atau percobaan-percobaan yang dapat dipertanggung jawabkan.dan Bahan-bahan tegangan dan pelaksanaannya harus memenuhi ketentuan yang berlaku di bidang peraturan beton pertulangan.

G. Kewajiban, Larangan dan Pencabutan Izin Mendirikan Bangunan

1. Setiap orang/seorang dan atau badan usaha yang mendirikan bangunan diwajibkan untuk;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. Mematuhi dan mentaati ketentuan atau persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan daerah dan dalam melaksanakan pekerjaan pembangunan harus;

1) Menyediakan air minum bersih yang memenuhi kesehatan

2) Menyediakan perlengkapan PPPK lengkap yang banyaknya sesuai dengan jumlah orang yang dipekerjakan

3) Menyediakan suatu ruangan yang sehat untuk tempat mengaso/istirahat para pekerja yang luasnya disesuaikan dengan banyaknya pekerja.

4) Menyediakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kakus sementara apabila mempekerjakan sampai dengan 40 (empat puluh) orang serta untuk 40 (empat puluh) orang kedua, ketiga dan seterusnya masing-masing disediakan tambahan 1 (satu) kakus.

5) Melaporkan secara tertulis kepada Bupati melalui dinas tata kota apabila terjadi perubahan alamat

b. Kepala Daerah dapat mengharuskan kepada setiap orang dan atau badan usaha untuk melaksanakan penyesuaian, pembetulan, perbaikan dan perombakan/ pembongkaran suatu bangunan baik sebagian atau seluruhnya yang rusak, hancur atau sangat tidak terpelihara yang dapat menimbulkan bahaya atau mengganggu pemandangan tempat sekitarnya dan atau bangunan yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan.

2. Kepala Daerah dapat mencabut izin mendirikan bangunan apabila;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. Dalam waktu 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkannya izin mendirikan bangunan, pemegang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum melakukan pekerjaan yang sungguh-sungguh dan meyakinkan
b. Pekerjaan-pekjerjaan pembangunan itu berhenti selama 3 (tiga) bulan dan ternyata tidak akan dilanjutkan lagi pembangunannya.
c. Izin yang telah diberikan itu ternyata didasarkan atas keterangan-keterangan yang keliru atau palsu
d. Bangunan-bangunan itu didirikan tidak sesuai dengan izin penggunaannya
e. Tidak mengindahkan atau melalaikan peringatan dari Kepala Daerah atau Instansi terkait untuk menyesuaikan bangunan yang ada berdasarkan persyaratan atau ketentuan
f. Mengubah merombak dan menambah bangunan yang ada

H. Temuan Penelitian

Pada sub bab ini dikemukakan deskripsi dan analisis temuan penelitian yang diperoleh melalui pengukuran dan pengujian terhadap hipotesis penelitian yang telah ditetapkan terdahulu. Analisis akan disajikan dalam dua bagian yaitu deskripsi variable penelitian, dan pengujian model hipotesis penelitian.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari variable (X) kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terdiri dari *(X_1)* Kecepatam Pelayanan, *(X_2)* Ketepatan Pelayanan, (X_3) Kemudahan Pelayanan (X_4) Keadilan Pelayanan, dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. Variabel Kecepatan (X_1)

Variabel kecepatan dilihat berdasarkan 3 indikator yaitu cepat tanggap, cepat selesai pekerjaan, dan cepat proses pelayanan. Jawaban 50 orang responden terhadap 3 item pernyataan yang terkait dengan variable kecepatan dapat dilihat pada table 4.9

Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kecepatan

Skor (S)	Nomor pernyataan kecepatan								
	1		2		3		Total		
	f	%	*f*	%	*f*	%	∑*f*	∑*f* x S	%
5	9	18	9	18	11	22	29	145	24,75
4	27	54	25	50	26	52	78	312	53,24
3	14	28	16	32	13	26	43	129	22,01
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Jumlah	50	100	50	100	50	100	150	586	100

Dari Tabel 4.9 data dilihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dar tanggapan responden sebesar 586 dari skor tertinggi yang mungkin yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) 150 x 5 = 750. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variable kecepatan adalah 586/750 x 100 = 78,13 % yang berarti berada pada criteria baik/ memuaskan. Hasil itu menunjukkan bahwa dilihat dari variable kecepatan, kualitas pelayanan dalam pembuatan IMB di Kantor Dinas Tata Kota baik / memuaskan. Bila kita analisis lebih lanjut berdasarkan hasil kuisioner diperoleh informasi bahwa kecepatan petugas menangani keluhan masyarakat dinilai tinggi hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja sebesar 195 dari nilai ideal/harapan 250 atau 78 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Berdasarkan hasil wawancara tidak berstruktur kepada responden bahwa keluhan-keluhan yang disampaikan kepada petugas langsung ditanggapi dan masyarakat merasa dilayani dengan baik juga tidak berlama-lama untuk memperoleh solusinya.

Akan halnya indikator kecepatan petugas menyelesaikan pekerjaan menurut penilaian responden cepat hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja sebesar 193 dari nilai ideal/harapan 250 atau 77,2%. Dari hasil wawancara dengan responden didapatkan informasi bahwa standar pelayanan IMB pelayanan aparat yang bekerja sudah cepat dimana tingkat keseriusan petugas dalam melaksanakan pekerjaan sangat tinggi sehingga mereka terdorong lebih serius menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang ada.

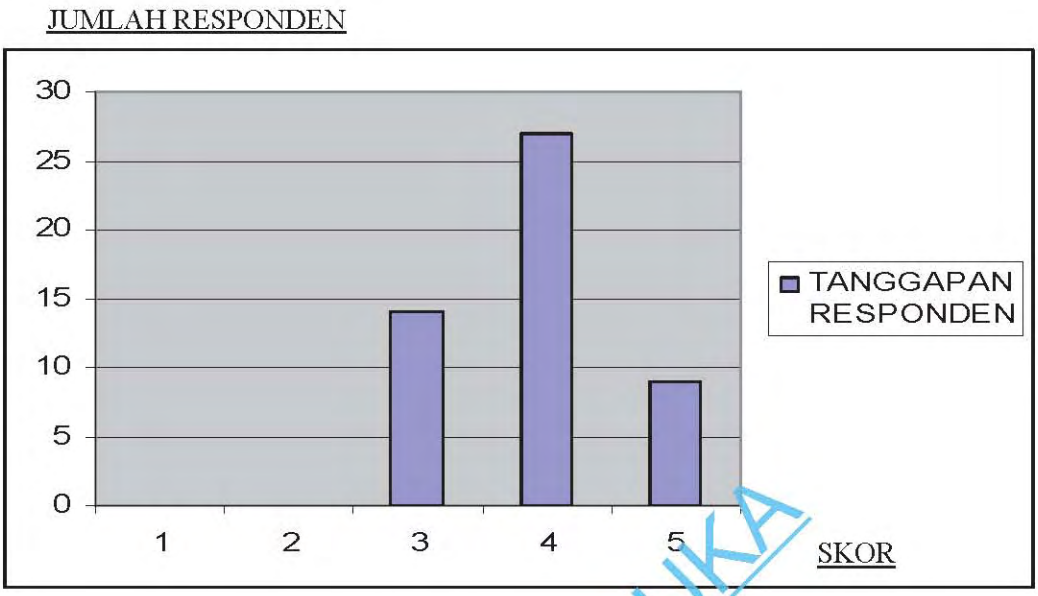
Demikian halnya dengan indikator kecepatan petugas dalam memperoses setiap urusan sudah maksimal hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja sebesar 198 dari nilai ideal/harapan 250 atau 79,2%. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa tingkat kecepatan pengurusan IMB tidak diperlukannya biaya-biaya tambahan agar cepat diterbitkannya Izin Mendirikan Bangunan.

Gambar Faktor Kecepatan: 4.2 ($\mathbf{X_1}$.1)

Faktor Kecepatan menanggapi keluhan masyarakat untuk mengurus IMB berdasarkan Grafik adalah sebagai berikut :

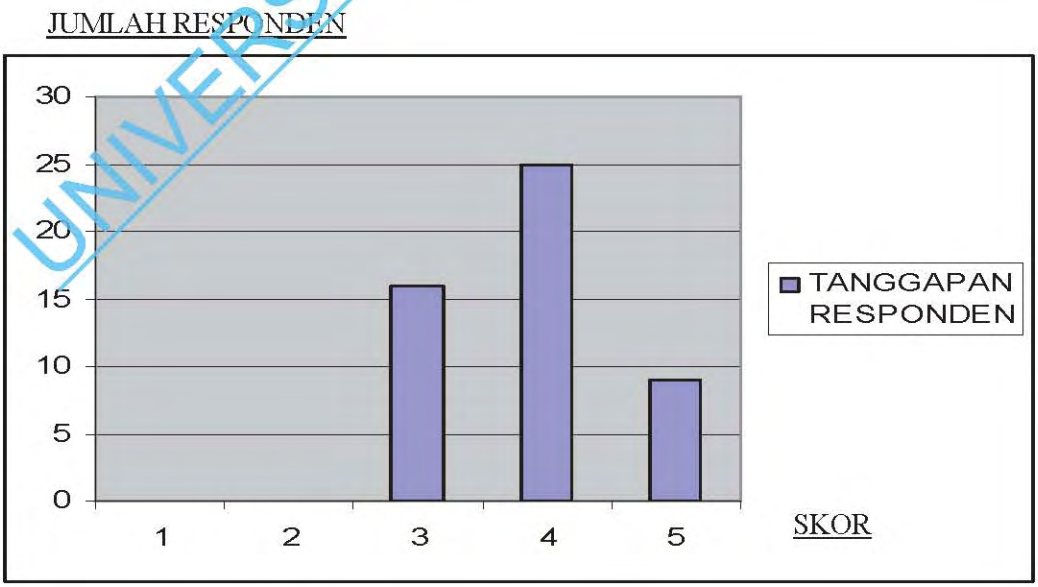
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka



Gambar Faktor Kecepatan: 4.3 (X_1.2)

Faktor Kecepatan dalam pemahaman Pegawai Distako dalam penyelesaian pekerjaan untuk pelayanan IMB dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :



Gambar Faktor Kecepatan: 4.4 (X_1.3)

UNIVERSITAS TERBUKA

Faktor Kecepatan pelayanan Pegawai Dinas Tata Kota dalam memperoses IMB dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut

b. Variabel Ketepatan (X_2)

Variabel ketepatan dilihat berdasarkan 3 indikator yaitu kesiapan petugas tepat waktu dan kesesuaian prosedur. Hasil tanggapan 50 orang responden terhadap 3 item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Ketepatan

Skor (s)	Nomor pernyataan ketepatan								
	1		2		3		Total		
	f	%	*f*	%	*f*	%	∑*f*	∑*f* x S	%
5	22	44	22	44	18	36	62	310	47,40
4	24	48	27	54	29	58	80	320	48,93
3	4	8	1	2	3	6	8	24	3,67
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Jumlah	50	100	50	100	50	100	150	654	100,00

UNIVERSITAS TERBUKA

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 654 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah 150 x 5 = 750. Dengan demikian, nilai *Service Quality* adalah 87,2% yang berarti berada pada kreteria baik/memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variable ketepatan, kualitas pelayanan dalam pembuatan IMB di Kantor Dinas Tata Kota dinilai sangat baik / sangat memuaskan.

Indikator ketepatan waktu petugas memperoses pelayanan menurut jawaban responden sangat tinggi hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja sebesar 218 dari nilai ideal/harapan 250 atau 87,2%, artinya sebagian besar responden memberikan jawaban tepat dari petugas dimana dalam memberikan pelayanan sangat tanggap/tinggi. Berdasarkan pengamatan hal ini terjadi karena petugas dalam memperoses pelayanan tepat pada waktunya. Standar pelayanan sepenuhnya diikuti oleh petugas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Indikator kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan oleh responden dinilai sudah sangat tinggi hal ini ditujukkan oleh perolehan nilai kinerja sebesar 221 dari 250 atau 88,4%, artinya kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan sangat tanggap/tinggi. Dari hasil pengamatan di lapangan diketahui bahwa para petugas pada loket-loket pelayanan telah sepenuhnya siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus IMB.

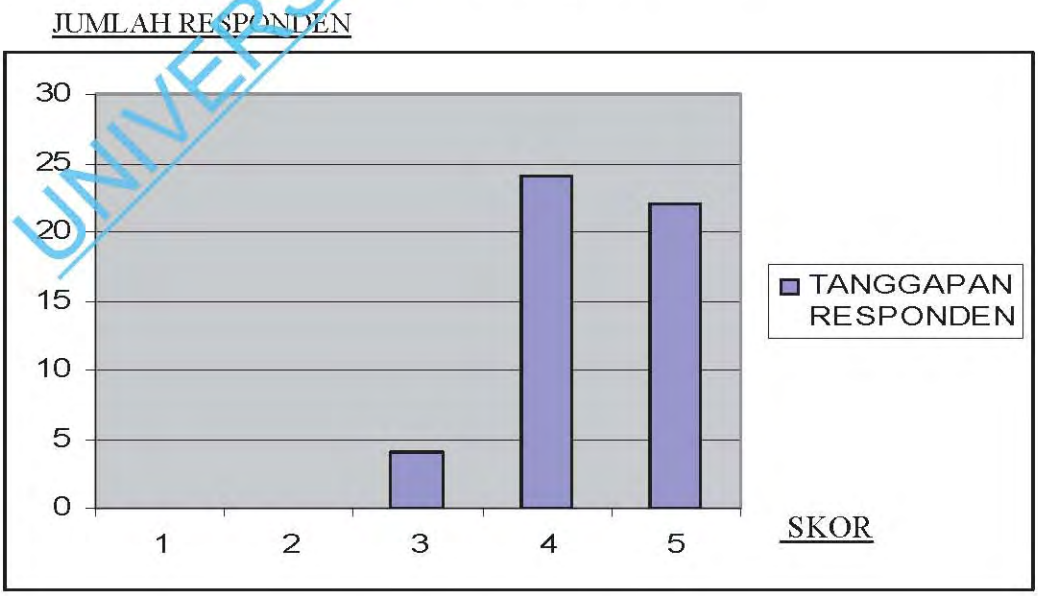
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Sama hal nya dengan indikator kesesuaian prosedur dan mekanisme pelayanan IMB menurut responden juga sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja sebesar 215 dari nilai ideal 250 atau 86%. Dimana sebagian besar responden memberikan jawaban sesuai dengan menggambarkan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan yang berlaku tidak dilanggar oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden prosedur dan mekanisme pelayanan telah sepenuhnya diterapkan dan bisa cepat selesai apabila tahapan-tahapan persyaratannya telah sepenuhnya disiapkan oleh si pemohon.

Gambar Faktor Ketepatan: 4.5(X_2.1)

Faktor Ketepatan waktu Pelayanan Pegawai Dinas Tata Kota dalam memperoses IMB dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

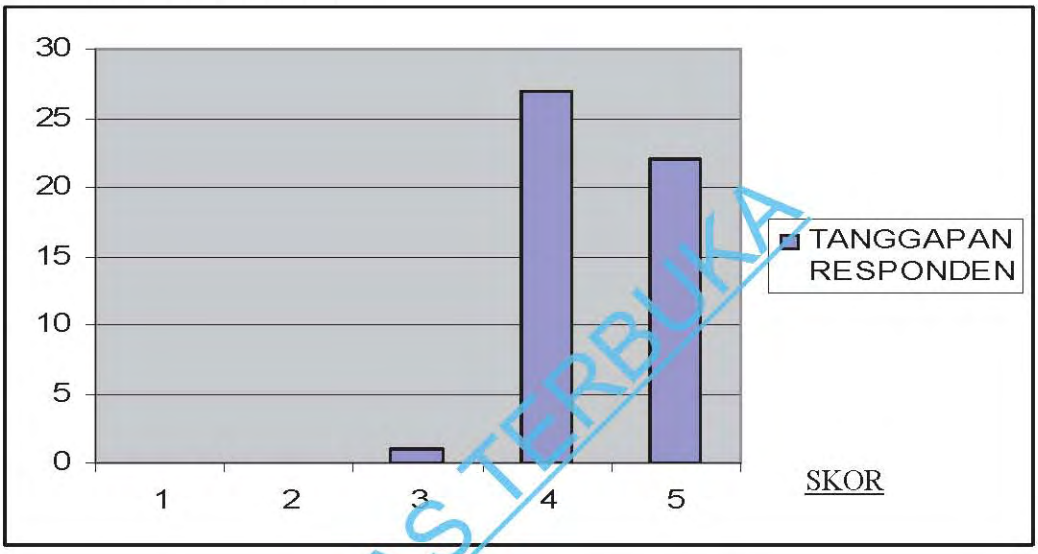


UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

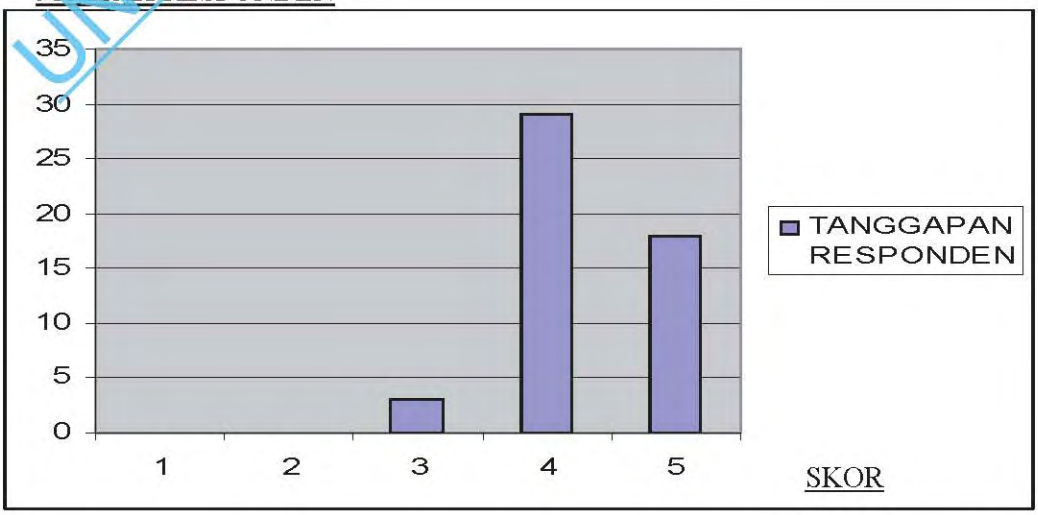
Gambar Faktor Ketepatan: 4.6 (X_2.2)

Faktor Ketepatan waktu Pelayanan Pegawai Dinas Tata Kota selalu siap dalam memperoses IMB dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :



Gambar Faktor Ketepatan: 4.7 (X_2.3)

Faktor Ketepatan waktu Pelayanan Pegawai Dinas Tata Kota selalu Ssesuai prosedur dan mekanisme dalam memperoses IMB dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :



UNIVERSITAS TERBUKA

c. Variabel Kemudahan (X_3)

Variabel kemudahan dilihat berdasarkan 4 indikator yaitu sarana informasi, pemahaman informasi, mengikuti prosedur dan pembiayaan. Tanggapan responden terhadap 4 item pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kemudahan

Skor (s)	Nomor pernyataan kemudahan										
	1		2		3		4		Total		
	f	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%	∑*f*	∑*f* x S	%
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
4	2	4	0	0	0	0	0	0	2	8	1,84
3	11	22	9	18	17	34	24	48	61	183	41,97
2	31	62	25	50	30	60	22	44	108	216	49,54
1	6	12	16	32	3	6	4	8	29	29	6,65
Jumlah	50	100	50	100	50	100	50	100	200	436	100,00

Dari Tabel 4.11 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 436 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah 200 x 5 = 1.000 Dengan demikian, nilai *Service Quality* adalah 43,6% termasuk kreteria tidak baik/tidak memuaskan. Hasil itu menunjukkan bahwa dilihat dari variable kemudahan kwalitas pelayanan dalam pembuatan IMB di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara tidak baik/ tidak memuaskan. Bila kita analisis lebih lanjut berdasarkan hasil kuisioner diperoleh informasi bahwa kemudahan dalam pengurusan IMB dinilai responden masih rendah hal ini ditunjukkan oleh nilai kinerja hanya 109 dari nilai ideal 250 atau 43,6%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelayana IMB tidak mudah diakses dan belum tersebar secara umum. Informasi baru dapat diperoleh bilamana masyarakat mendatangi langsung ke Kantor Dinas Tata Kota khususnya bagian loket pelayanan. Padahal pengenalan akan informasi pelayanan IMB oleh masyarakat cukup penting guna memudahkan pemahaman akan karakteristik pelayanan yang tersedia dan dibutuhkan oleh masing-masing warga masyarakat.

Indikator kemudahan memahami informasi pelayanan menurut jawaban responden tidak baik/sangat tidak mudah hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 93 dari nilai ideal/harapan 250 atau 37,2% artinya data ini mengindikasikan bahwa informasi pelayanan yang ada belum/tidak dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga masyarakat tidak dengan mudah memahami pesan-pesan atau isi dari informasi tersebut. Namun demikian pihak petugas harus banyak mengingatkan masyarakat yang berhak mengurus IMB agar mempunyai kemampuan yang sama baik untuk mencernakan informasi pelayanan untuk itu informasi yang disediakan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan dan didesain sesederhana mungkin sehingga dapat dipahami dengan sempurna dan mudah oleh masyarakat.

Indikator kemudahan mengikuti prosedur dan mekanisme pelayanan menurut jawaban responden belum cukup baik hal itu ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 114 dari nilai ideal/harapan 250 atau 45,6%, artinya prosedur yang dibuat belum cukup baik namun perlu ditingkatkan agar lebih mudah. Berdasarkan hasil wawancara, baik dengan petugas maupun

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

responden yang membuat pengurusan IMB agak rumit adalah untuk mengharuskan menanda tangani oleh pemilik yang bersebelahan dengan rumah/tanah yang akan dibangun, dimana ada kalanya sipemilik tanah yang bersebelahan tidak ada ditempat, juga diketahui/melagalisir surat-surat oleh pejabat Kelurahan/Desa dan Kecamatan, sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang relative lama untuk melengkapi persyaratan dan mendatangi kantor-kantor yang berwenang mengetahui/ menandatangani berkas yang mesti diserahi diloket pelayanan. Hal itu disebabkan karena aturan yang ada mengharuskan demikian untuk menghindari terjadinya pemalsuan identitas kepemilikan, akibat dari ketatnya prosedur dan mekanisme pelayanan menimbulkan dampak terjadi *inefisiensi* pelayanan.

Indikator kemudahan pembiayaan dalam pengurusan IMB berdasarkan hasil penilaian oleh responden masih rendah hal ini ditujukan oleh nilai kinerja 120 dari nilai ideal/harapan 250 atau 48%, artinya dalam pembuatan IMB masih dianggap mahal, hal tersebut terjadi karena belum adanya kesesuaian biaya antara angka yang tertera diloket dengan yang dibayarkan oleh responden. Berdasarkan hasil wawancara, dengan masyarakat bahwa petugas beralasan tidak adanya biaya pencetakan blangko-blanko IMB, Peneng, Meterai, biaya ukur ulang dan sebagainya karena tidak dianggarkan dalam APBD Dinas Tata Kota. Di samping itu dengan adanya kebijakan IMB dalam permohonannya diketahui berbatasan tanah dan mengetahui Lurah/Kades dan Camat masyarakat dalam hal ini mengeluarkan biaya

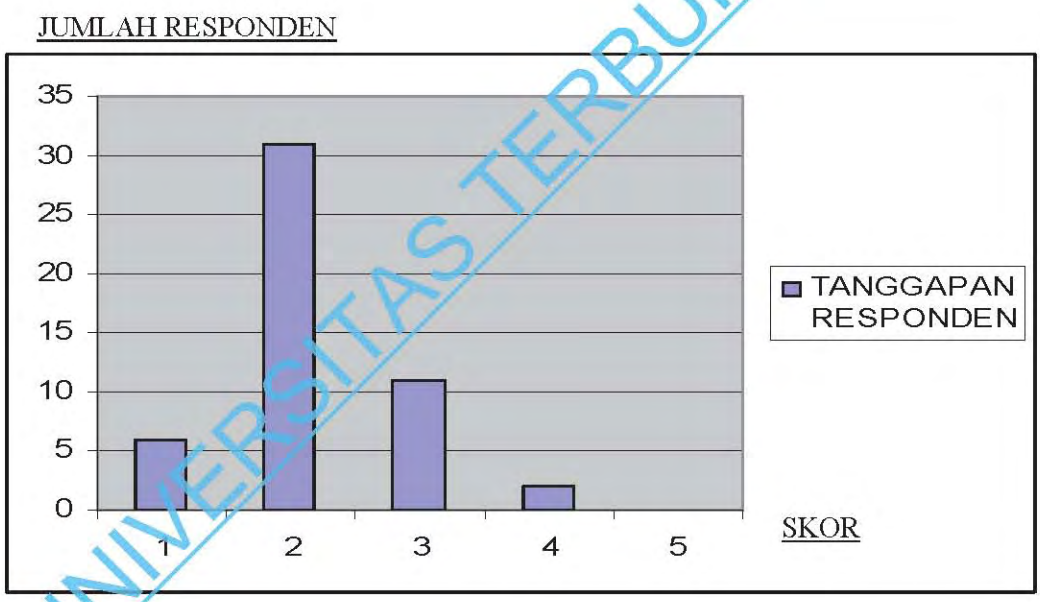
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

tambahan diluar biaya-biaya yang resmi berdasarkan Peraturan Derah yang ada.

Gambar Faktor Kemudahan: 4.8 (X_3.1)

Faktor Kemudahan Informasi Pelayanan IMB Pegawai Dinas Tata Kota yang tersedia mudah untuk dimengerti, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

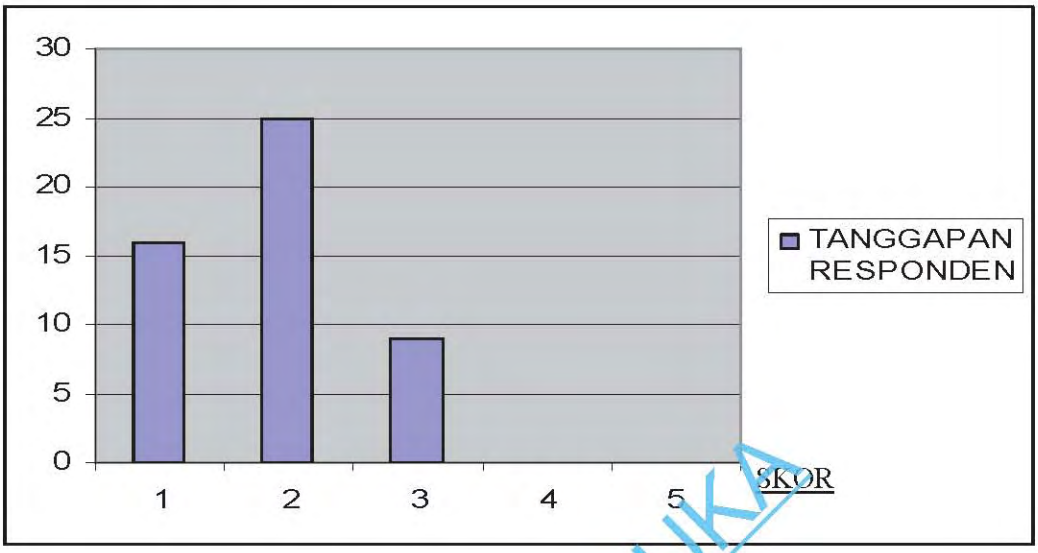


UNIVERSITAS TERBUKA

Gambar Faktor Kemudahan: 4.9 (X_3.2)

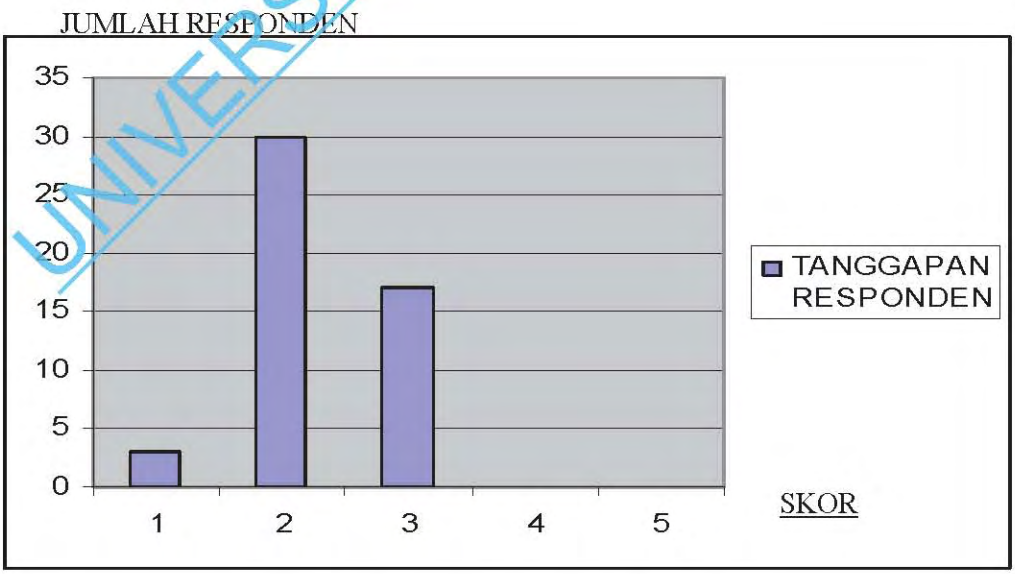
Faktor Kemudahan Informasi Pelayanan IMB Pegawai Dinas Tata Kota yang tersedia terjangkau dengan mudah, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka



Gambar Faktor Kemudahan: 4.10 (X_3.3)

Faktor Kemudahan Prosedur dan mekanisme Pelayanan IMB Pegawai Dinas Tata Kota yang tersedia mudah dimengerti, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

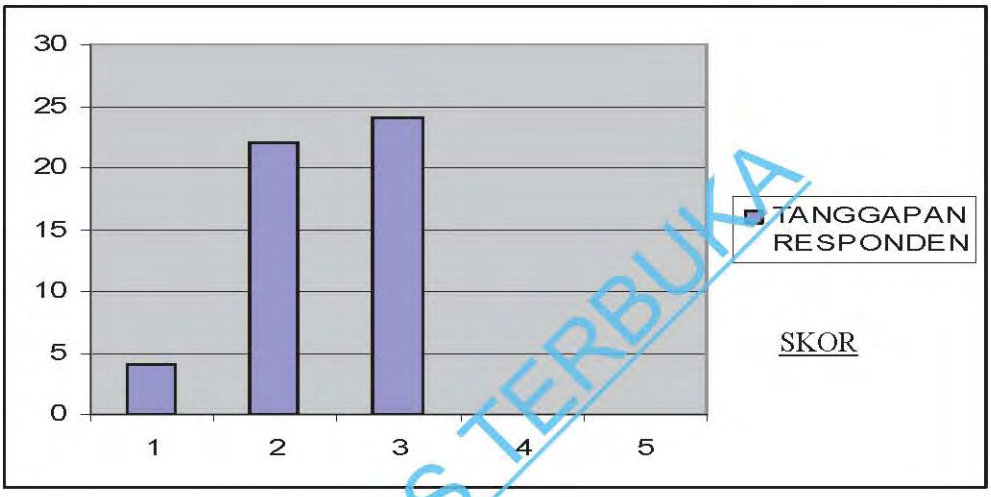


Gambar Faktor Kemudahan: 4.11 (X_3.4)

UNIVERSITAS TERBUKA

Faktor Kemudahan biaya yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB apakah relative terjangkau, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut

JUMLAH RESPONDEN



d. Variabel Keadilan (X_4)

Variabel keadilan dilihat berdasarkan 4 indikator yaitu perlakuan adil, waktu layanan yang sama, pemberlakuan prosedur dan kesamaan biaya. Hasil tanggapan 50 orang responden terhadap 4 item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keadilan

Skor (s)	Nomor pernyataan keadilan										
	1		2		3		4		Total		
	f	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%	$\sum f$	$\sum f$ x S	%
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
3	13	26	14	28	17	34	9	18	53	159	37,86
2	26	52	31	62	26	52	31	62	114	228	54,28
1	11	22	5	10	7	14	10	20	33	33	7,86
Jumlah	50	100	50	100	50	100	50	100	200	420	100,00

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dari Tabel 4.12 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 420 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah 200 x 5 = 1.000. Dengan demikian, nilai *Service Quality* 42 %, termasuk pada kriteria buruk/tidak baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dilihat dari variable keadilan, kualitas pelayanan dalam pembuatan IMB di Kantor Dinas Tata Kota dinilai belum adil dan belum memenuhi harapan dari masyarakat secara maksimal oleh karenanya masih diperlukan banyak perbaikan agar menjadi lebih baik.

Indikator perlakuakn adil kepada setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan IMB oleh petugas maka berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden bahwa masyarakat merasakan perlakuan yang tidak adil oleh petugas, hal ini ditujukan oleh perolehan nilai kinerja 102 dari nilai ideal/harapan 250 atau 40,8%, artinya petugas belum memberikan perlakuan yang cukup adil kepada setiap masyarakat yang menginginkan memperoleh pelayanan. Namun berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan yaitu masih ditemukan perlakuan sangat tidak adil, hal itu terjadi karena ada orang-orang tertentu yang ingin mendapatkan prioritas dalam pelayanan terutama bila adanya ikatan emosional dengan petugas.

Indikator waktu pelayanan yang diluangkan atau diberikan oleh petugas dalam pengurusan IMB juga masih kurang baik, ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 109 dari nilai ideal/harapan 250 atau 43,6 %, artinya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

petugas cenderung melakukan diskriminasi dan kurang subjektif dalam meluangkan waktunya terhadap pelayanan yang diberikan.

Indikator pemberlakuan prosedur dan mekanisme pelayanan menurut responden tidak adil ditujukan oleh perolehan nilai kinerja 110 dari nilai ideal/harapan 250 atau 44 %. Karena dengan model pembuatan IMB yang telah menggunakan sistim manual dan prosedur ke dinas/instansi terkait maka sulit bagi petugas saat melayani seseorang yang tidak/belum mempunyai persyaratan yang lengkap, karena itu masyarakat tidak dapat dilayani dengan adil dan cepat.

Indikator kesamaan biaya kepada setiap orang menurut responden sangat tidak adil hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 99 dari nilai ideal/harapan 250 atau 39,6 %, pada dasarnya pembiayaan terhadap pembuatan IMB berlaku sama pada setiap orang berdasarkan peraturan daerah nomor 11 tahun 1995 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Retribusi Bangunan dan Garis Sempadan Bangunan (GSB) dalam wilayah Kabupaten Lampung Utara juga

Keputusan Bupati Kepala Daertah Tingkat II Lampung Utara Nomor 6 Tahun 1996 Tentang Peraturan Pelaksanaan PERDA Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Utara Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Retribusi Bangunan dan Garis Sempadan Bangunan (GSB) dalam Wilayan Kabupaten Lampung Utara, yang mana dalam hal ini biaya Pembuatan IMB masih banyak yang dibebankan kepada pemohon dimana tidak sesuai dengan tarip yang berlaku dalam peraturan daerah

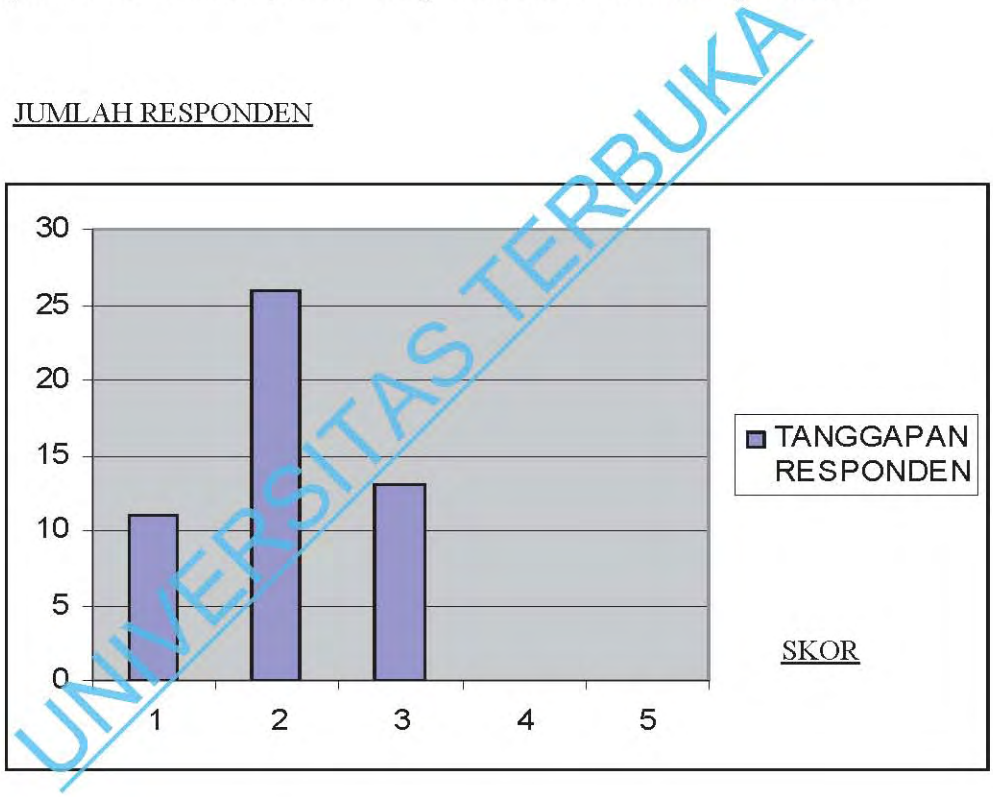
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

tersebut, hal ini karena segala biaya dokumen / blanko masih dibebankan kepada pembuat izin.

Gambar Faktor Keadilan: 4.12 (X_4.1)

Faktor Keadilan yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB apakah adil dan sama, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut:



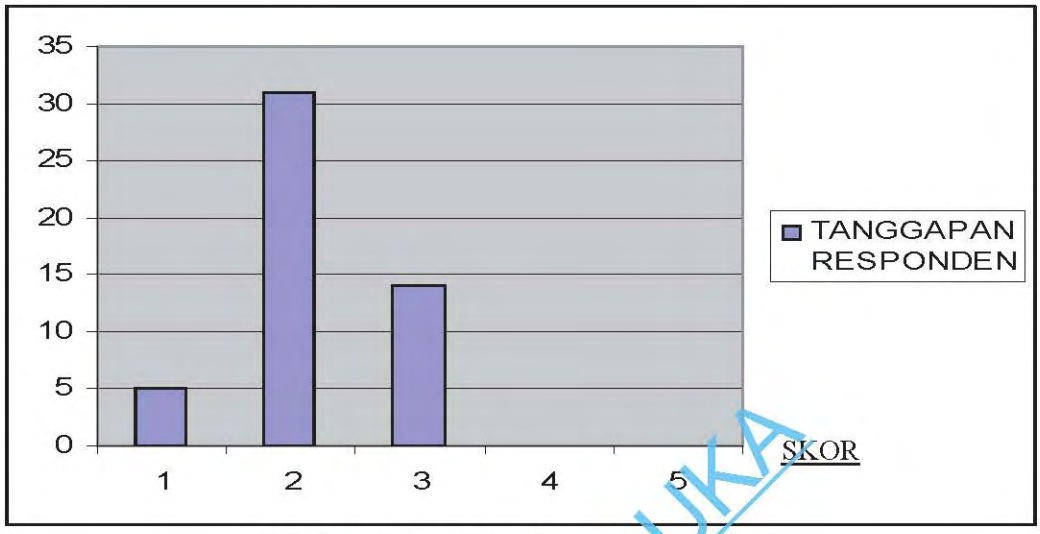
UNIVERSITAS TERBUKA

Gambar Faktor Keadilan: 4.13 (X_4.2)

Faktor Keadilan yang dikeluarkan terhadap waktu pelayanan pembuatan IMB apakah sama, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

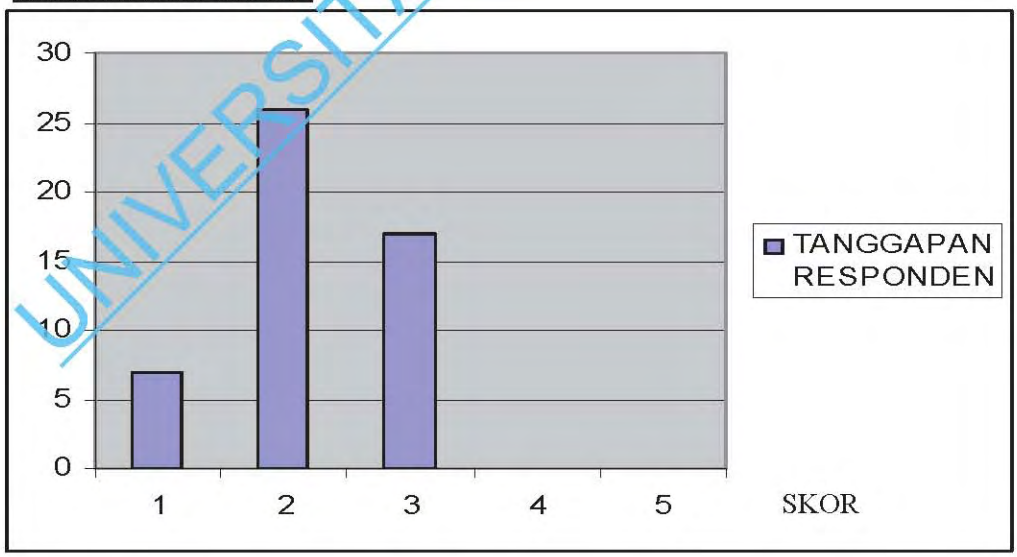
JUMLAH RESPONDEN



Gambar Faktor Keadilan: 4.14 (X_4.3)

Faktor Keadilan yang dikeluarkan terhadap waktu pelayanan pembuatan IMB apakah prosedur dan mekanismenya sama, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

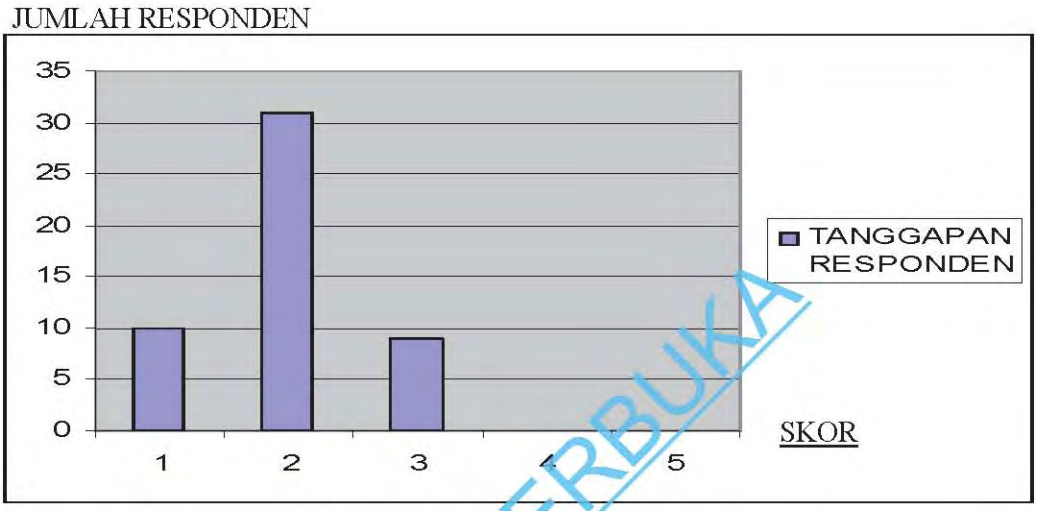
JUMLAH RESPONDEN



Gambar Faktor Keadilan: 4.15 (X_4.4)

UNIVERSITAS TERBUKA

Faktor Keadilan yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB apakah ada kesamaan biaya yang dikeluarkan, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :



e. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel kepuasan masyarakat adalah hasil perhitungan kompilasi semua variable kualitas pelayanan yang meliputi variable kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Hasil tanggapan 50 orang responden terhadap 4 item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasana Masyarakat

Skor	Nomor pernyataan dimensi kualitas masyarakat										
	Kecepatan 1		Ketepatan 2		Kemudahan 3		Keadilan 4		Total		
(s)	*f*	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%	∑*f*	∑*f* x S	%
5	29	19,33	62	41,33	0	0	0	0,00	91	455	21,71
4	78	52,00	80	53,33	2	1	0	0,00	160	640	30,53
3	43	28,67	8	5,34	61	30,5	53	26,5	165	495	23,62
2	0	0,00	0	0,00	108	54	114	57	222	444	21,18
1	0	0,00	0	0,00	29	14,5	33	16,5	62	62	2,96
Jumlah	150	100	150	100	200	100	200	100	700	2096	100,00

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dari Tabel 4.13 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 2096 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah 700 x 5 -3500 maka nilai *Service Quality* adalah 59,89 %, berada pada kriteria cukup atau cukup memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari kepuasan masyarakat dalam pembuatan IMB di Kantor Dinas Tata Kota dinilai baik/memuaskan dan juga dilakukan sedikit perbaikan agar menjadi lebih baik dari semula agar dapat lebih memuaskan di dalam pelayanan ke masyarakat.

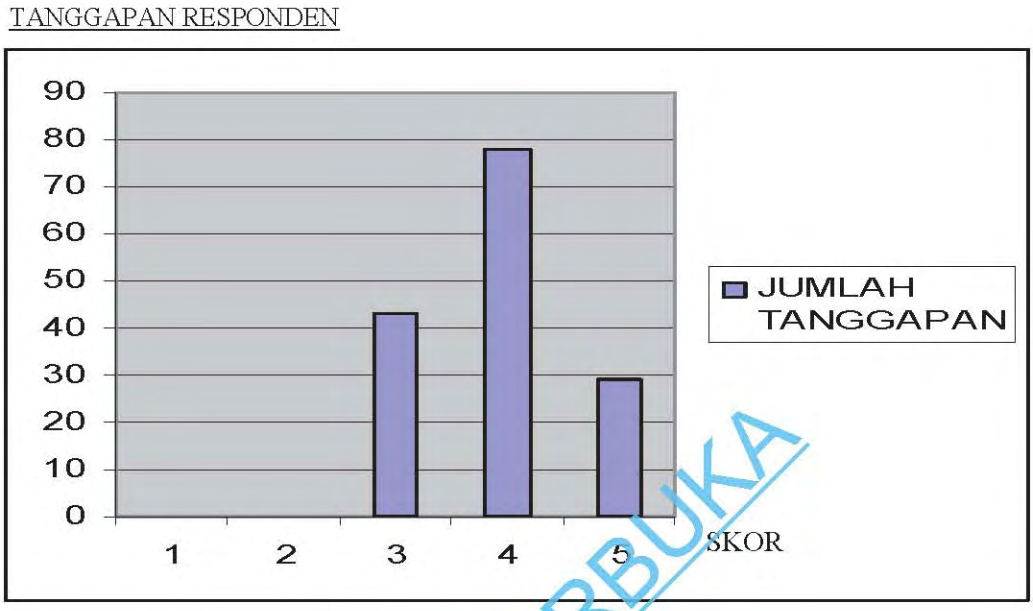
Bila dikaji lebih lanjut bahwa dari semua indikator kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Dinas Tata Kota dalam memberikan pelayanan IMB sudah ada yang memuaskan sesuai dengan harapan masyarakat terutama variable Kecepatan (78,13 %) dan Ketepatan (87,2 %) yang telah diatas nilai standar minimal 52 %, sedangkan dua variable lainnya yaitu Kemudahan (43,6 %) dan Keadilan (42 %) masih dalam kreteria penilaian masyarakat buruk/tidak baik dimana masyarakat merasa sangat kurang dalam hal tindakan tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Gambar Faktor Kepuasan: 4.16 **(Y_1)**

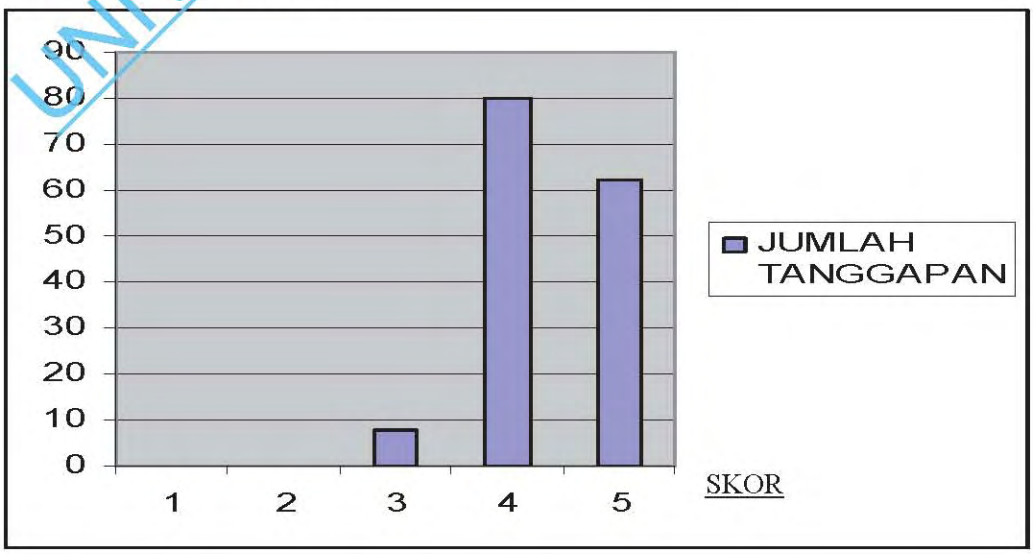
Faktor Kepuasan Masyarakat dalam hal Kecepatan yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB pada Kantor Dinas Tata Kota, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka



Gambar Faktor Kepuasan: 4.17 (Y_2)

Faktor Kepuasan Masyarakat dalam hal Ketepatan yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB pada Kantor Dinas Tata Kota, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :



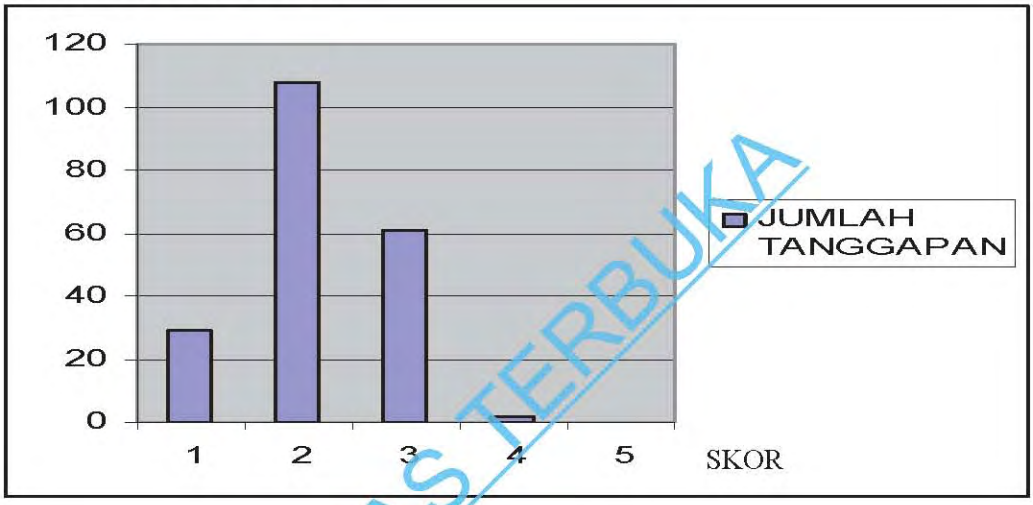
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar Faktor Kepuasan: 4.18 (Y_3)

Faktor Kepuasan Masyarakat dalam hal Kemudahan yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB pada Kantor Dinas Tata Kota, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

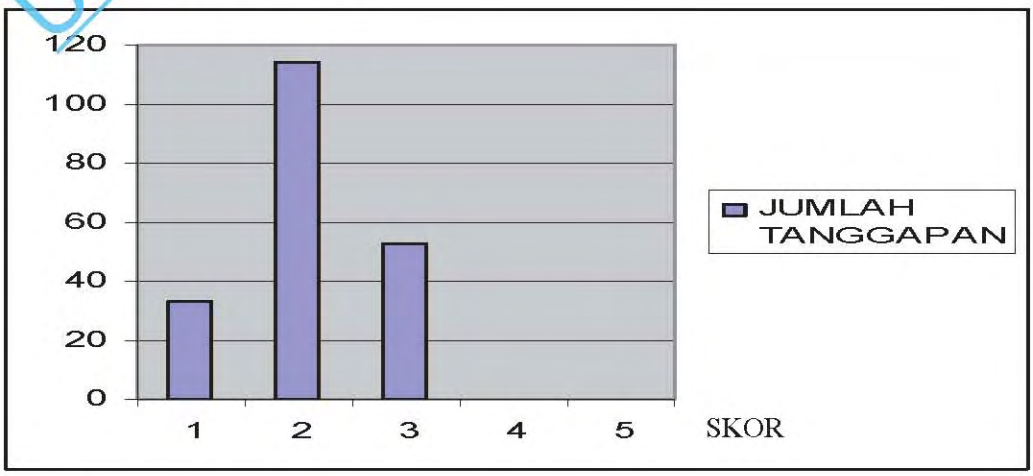
TANGGAPAN RESPONDEN



Gambar: 4.19 (Y_4)

Faktor Kepuasan Masyarakat dalam hal Kemudahan yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB pada Kantor Dinas Tata Kota, dilihat daripada Grafik adalah sebagai berikut :

TANGGAPAN RESPONDEN



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Pengujian Model Hipotesis Penelitian

Pengujian terhadap model persamaan struktural untuk melihat pengaruh signifikan dari Variabel kualitas layanan IMB terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis tersebut diturunkan menjadi hipotesis statistik sbb :

- Jika $F_h < F_t$ maka H_o diterima, H_1 ditolak yang menyatakan tidak ada pengaruh, dengan α =0,05 dan dk (k;n-k-1)
- Jika $F_h > F_t$ maka H_o ditolak, H_1 diterima yang menyatakan ada pengaruh, dengan α=0,05 dan dk (k;n-k-1)

Kemudian dari pengolahan hasil data variable bebas yang meliputi (X1=Kecepatan, X2=Ketepatan, X3=kemudahan, dan X4=keadilan) terhadap variable terikat (Y), yang sebelumnya data hasil penelitian ditransformasi dari skala ordinal ke interval dengan menggunakan program SPSS. Version 12 For Windows (Terlampir) dengan hasil berikut.

a. Untuk pembuktian hipotesis bahwa ada pengaruh kualitas layanan IMB terhadap kepuasan masyarakat maka dilakukan uji F sebagaimana tertera pada Tabel 4.14

Tabel 4.14 Uji F/ANOVA (b).

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	23,315	4	5,829	4,151	,006(a)
	Residual	63,185	45	1,404		
	Total	86,500	49			

a Predictors: (Constant), keadilan, ketepatan, kecepatan, kemudahan
b Dependent Variabel: kepuasan Masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan Tabel 4.14 bahwa angka F_{hitung} 4,151 sedangkan F_{tabel} 3,77 arti F_{hitung} > dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kesimpulan bahwa kualitas layanan IMB mempengaruhi kepuasan masyarakat jadi secara empirik hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti.

b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan IMB yang terdiri Variabel kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat pada table 4.15

Tabel 4.15 Uji Korelasi (R^2)/Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,519 (a)	,270	,206	1,185

a Predictors: (Constant), keadilan, ketepatan, kecepatan, kemudahan

Berdasarkan Tabel 4.15 besarnya angka R square (r^2) 0,270 jadi koefisien determinasi (KD) adalah 27 % artinya pengaruh kualitas layanan IMB terhadap kepuasan masyarakat sebesar 27 % sedangkan sisanya atau 73 % dipengaruhi oleh faktor lain.

c. Untuk melihat seberapa besar kontribusi dari masing-masing Variabel kualitas layanan IMB (ketepatan, kecepatan, kemudahan dan keadilan) terhadap kepuasan masyarakat maka dilihat pada Tabel 4.16

Tabel 4.16 Uji Regresi/ Coefficients (a)

Model,	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	-1,860	4,831	-	-,385	,702

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kecepatan	420	,142	,399	2,962	,005
Ketepatan	,732	,211	,483	3,461	,001
Kemudahan	,094	,136	,093	,694	,491
Keadilan	,037	,214	,023	,175	,861

a : kepuasan Dependent Variabel Masyarakat

Berdasarkan Tabel 4.16 maka model persamaan regresi berganda menjadi berikut ini.

$$Y = -1{,}860 + 0{,}399X_1 + 0{,}483X_2 + 0{,}093X_3 + 0{,}023X_4 + \epsilon$$

dari persamaan tersebut bila dihitung besarnya nilai konstribusi setiap variable bebas terhadap variabel terikat dengan cara membagi setiap nilai koefisien regresi terhadap total nilai koefisien regresi (kecuali nilai konstan) dikalikan 100 maka besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variable terikat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17 Kontribusi Setiap Beban Terhadap Veriabel Terikat

Variabel bebas	Nilai koefisien regresi	Kontribusi (%)
Kecepatan (X_1)	0,399	39,98
Ketepatan (X_2)	0,483	48,40
Kemudahan (X_3)	0,093	9,32
Keadilan (X_4)	0,023	2,30
Total	0,998	100,0

Berdasarkan Tabel 4.17 maka kontribusi terhadap kepuasan masyarakat atas variable kualitas layanan adalah sebagai berikut : a) veriabel kecepatan 39,98%, b) ketepatan 48,40%, c) kemudahan 9,32% dan d) keadilan 2,30%.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

I. Pembahasan Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan atas hasil analisis penelitian yang pada bab sebelumnya yang kemudian akan dipadukan dengan landasan teori yang ada sehingga diperoleh suatu konsep pengembangan implementasi dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan ketentuan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah disyaratkan 14 kreteria yang harus dipenuhi oleh setiap pelayanan masyarakat agar kepuasan masyarakat terpenuhi yakni yang meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyaraklat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tangung jawabnya)

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

5. Tangung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan IMB yang diberikan petugas Kantor Dinas Tata Kota termasuk dalam katagori memuaskan dengan perolehan nilai *Service Quality* 59,89 %, atau diatas standar minimal yaitu 52 % dan bila kita bahas lebih lanjut bahwa kepuasan masyarakat tersebut disebabkan oleh faktor kualitas pelayanan IMB yang baik terutama dimensi Kecepatan (78,13 %) termasuk kriteria baik/memuaskan dan Ketepatan (87,2 %) termasuk katagori sangat baik / sangat memuaskan, sedangkan untuk variable Kemudahan (43,6 %) dan Keadilan (42 %) termasuk kriteria tidak baik/tidak memuaskan, oleh karenanya kualitas pelayanan perlu diperbaiki atau ditingkatkan terutama faktor kemudahan dan keadilan didalam pelayanan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kecepatan dan ketepatan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara telah memenuhi harapan masyarakat karena kualitas pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pada variable kemudahan dan keadilan perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi dengan cara memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit pengurusannya juga biaya yang tidak terlampau memberatkan masyarakat untuk mengurus persyaratan surat-menyurat permohonan pembuatan IMB.

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan metode korelasi bahwa faktor kualitas pelayanan IMB mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 51,9 % sedangkan sisanya 48,1 % dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji secara empirik. Selanjutnya hasil analisis regresi diketahui variabel ketepatan memberikan konstribusi terhadap kepuasan masyarakat yaitu 48,40%, sedangkan variabel kecepatan 39,98%, variabel kemudahan 9,323 % dan keadilan 2,30 %.

Kemudian bila kita bahas lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan IMB yang diberikan petugas Kantor Dinas Tata Kota yang diukur atas empat variabel kualitas layanan (variabel kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan), maka variabel kecepatan memperoleh nilai 78,13%, ketepatan 87,2% yang kedua-duanya termasuk dalam kriteria baik, kemudian untuk variabel kemudahan 43,6%, keadilan 42% termasuk kriteria buruk / tidak baik sedangkan untuk variabel kepuasan masyarakat, adalah 51,9%, berada pada kreteria biasa saja atau cukup memuaskan. Dari uraian tersebut bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara sudah cukup memuaskan harapan masyarakat,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

hal ini berarti kualitas layanan perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi terutama pada variabel kemudahan dan keadilan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Berdasarkan analisis data dari penelitian responden pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut ;

1. Dari hasil empat macam Variabel kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ternyata ;

   a. Nilai Kualitas pelayanan dalam aspek Kecepatan Service Quality nya sebesar 78,13 % dimana persepsi masyarakat termasuk kedalam kategori baik / memuaskan

   b. Nilai Kualitas pelayanan dalam aspek Ketepatan Service Quality nya sebesar 87,2 % dimana persepsi masyarakat termasuk kedalam kategori sangat baik / sangat memuaskan

   c. Nilai Kualitas pelayanan dalam aspek Kemudahan Service Quality nya sebesar 43,6 % dimana persepsi masyarakat termasuk kategori tidak baik / tidak memuaskan.

   d. Nilai Kualitas pelayanan dalam aspek Keadilan Service Quality nya sebesar 42,0 % dimana persepsi masyarakat termasuk kategori tidak baik / tidak memuaskan.

2. Jika dilihat secara umum berdasarkan penelitian responden pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara secara keseluruhan dipandang biasa saja / cukup memuaskan. Hal itu dibuktikan dengan nilai Service Quality 59,89 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3. Berdasarkan uji hipotesis, faktor kualitas pelayanan IMB mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 51,9 % sedangkan sisanya 48,1 % dipengaruhi oleh faktor lain.

4. Berdasarkan Uji Regresi / Coefficients dari empat variable / faktor kualitas pelayanan IMB ternyata kepuasana masyarakat terhadap kecepatan yaitu sebesar 39,98,0%, ketepatan 48,40%, kemudahan 9,32% dan keadilan 2,30%

5. Faktor-faktor yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat pengguna ijin, adalah:

   a. Kemampuan lembaga atau organisasi yang cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

   b. Kemampuan pimpinan dalam memberikan dorongan untuk peningkatan pelayanan secara prima

   c. Hubungan harmonis dan komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan bawahan serta keterlibatan bawahan dalam pengambilan keputusan.

   d. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan

   e. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

B. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi organisasi, yaitu:

1. Kepada Kepala Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara, khususnya Bidang yang melaksanakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menjadi lokasi penelitian ini dilakukan, kiranya untuk dapat lebih

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

meningkatkan orientasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan cara meningkatkan Kereatipitas (skill) pada kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam pemberian pelayanan.

2. Kepada Pemerintah Kabupaten Lampung Utara kiranya dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat agar dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan terpadu satu pintu / satu atap dengan demikian pelayanan publik yang mengarah kepada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, dalam mewujudkan terciptanya layanan yang lebih baik, murah, cepat dan pasti.

3. Dalam rangka peningkatan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, tarip yang berlaku sekarang perlu ditinjau kembali juga mengingat kebutuhan biaya untuk pengelolaan izin terus meningkat dan biaya untuk pengadaan kebutuhan dokumen-dokumen / blanko-blanko masih dibebani oleh pemohon pembuan Izin, hal ini perlu Dinas Tata Kota Kabupaten Lampung Utara memasukkannya anggaran pengadaan barang tersebut kedalam APBD, agar tidak dibebani kepada pemohon izin.

4. Kiranya Instansi terkait lebih memperhatikan waktu dalam pengurusan ijin tersebut sesuai dengan kesepakatan, karena hal ini merupakan unsure utama yang diinginkan oleh masyarakat pemohon ijin dan membawa image yang baik bagi organisasi.

5. Hendaknya staf diberikan kursus dan pelatihan terutama bagaimana memperlakukan pemohon / pelanggan dengan sebaik-baiknya. Dengan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

demikian diharapkan para pemohon dapat merasa senang dan mendapat perlakuan yang baik.

6. Petugas harus banyak mengingatkan masyarakat yang berhak mengurus IMB agar mempunyai kemampuan yang sama baik untuk mencernakan informasi pelayanan untuk itu informasi yang disediakan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan dan didesain sesederhana mungkin sehingga dapat dipahami dengan sempurna dan mudah oleh masyarakat.

7. Penelitian/survei kepuasan pelanggan perlu dilanjutkan dan dikembangkan oleh peneliti lain dengan cara menambah dan mengembangkan parameter yang telah ada dalam rangka mendukung pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan / masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta.

Al Rasyid, Harun. (1999). *Statistik sosial, Analisis jalur* (Path Analysis) Hand Out, Bandung.

Barata, A.A.(2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta: Gramedia

Cooper, Donal R and C. Emory. (1999). *Bussines research methods (Edisi Indonesia)*., Jakarta: Erlangga

Gaspersz. V. (2001). *Total quality management (TQM)*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Irawan, Prasetya. (2006). *Metode penelitian administrasi*, Jakarta: Universitas Terbuka

Kotler, Philip. (1997). *Manajemen pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia,* Jilid I, II, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, PT. Prenallindo-Jakarta

Kasim. A. (1998). *Reformasi administrasi negara sebagai prasyarat upaya peningkatan daya saing nasional,* pidato pada acara pengukuhan guru besar tetap pada Fisip UI, Jakarta.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*, Yogyakarta, Pembaharuan.

Karepesina, M. (2007). Pengaruh motivasi kerja aparat terhadap kualitas pelayanan civil (studi mengenai pelayanan di Kabupaten Halmahera Barat Maluku Utara). *Tesis program pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung*

Lukman Sampara. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*, Jakarta :STIA-LAN.

Moenir. (2001). *Pelayanan,* Jakarta, Bumi aksara.

Nurcholis, H. (2005). *Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah.* Jakarta: PT. Grasindo

Osborne, D. & Ted, Gaebler. (1992). Reinventing Government: *How the entrepreneurial spirit is transforming the*

Pemerintah Republik Indonesia. (1998). Undang-undang nomor 22 tahun 1998 *tentang pemerintahan daerah.* Jakarta

Pemerintah Republik Indonesia. (2004). Undang-undang Republik Indonesia nomor 32 tahun 2004 *tentang pemerintahah daerah.* Jakarta

UNIVERSITAS TERBUKA

Prasetya, I. (2005). *Metodologi penelitian administrasi*, Universitas Terbuka

Rasyid, M. R. (1996). *Makna Pemerintahan: Tin,Januari Dari Segi Etika Kepemimpinan.* Jakarta: PT. Yarsif Watampone

Rasyid, M.R. (1997). *Kajian awal birokrasi pemerintahan dan politik orde baru*, Jakarta: PT.Yasrif Watampone

Rasyid, M. R. (1997). *Kualitas profesional pamong praja yang responsif terhadap globalisasi*, makalah seminar kepemimpinan pamong praja. Jakarta: IIP.

Saefullah, Djadja. (1995). *Tinjauan pustaka dan penggunaan informasi kepustakaan dalam penulisan tesis dan desertasi*, Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Saefullah,A.D. (1999). *Konsep dan metode pelayanan umum yang baik, dalam jurnal publik volume nomor 1*, Bandung. UNPAD.

Sugiyono. (1999). *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfadeta

Sugiyono. (2004). *Metode penelitian administrasi*, Bandung: Alfadeta

Smith,B.C.(1985). Decentralization: the territorial dimension of the state winchester, massachusetts. Allen & Unwin, Inc

S. Yogi, dan M. Ikhsan. (2006) *Standar pelayanan publik di daerah.* Tulisan ini dimuat dalam salah satu Bab pada Hendbook manajemen pemerintahan daerah. terbitan PKKOD-LAN, dalam pkai.org/pdf/standar pelayanan publik,pdf

Tjiptono. F. (1996). *Manajemen jasa.* Yogyakarta: Andi

Trigono. (1997). *Budaya kerja, meningkatkan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktifitas kerja*, Jakarta: Golden Terayon Press.

Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen kualitas produk dan jasa*, Yogyakarta, Ekonista.

Yuliarmi,N.N dan Riyasa, P. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Denpasar.* Buletin Studi ekonomi Volume 12 No.1 tahun 2007, Denpasar. Universitas Udayana.

II. Sumber-sumber lainnya.

Keputusan MENPAN RI Nomor 81 tahun 1993 *tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lampung Utara Nomor 06 Tahun 1996 *tentang Peraturan pelaksanaan peraturan daerah kabupaten daerah tingkat II Lampung Utara nomor 11 tahun 1995 tentang izin mendirikan bangunan/retribusi bangunan dan garis sempadan dalam wilayah kabupaten daerah tingkat II Lampung Utara.*

Keputusan Bupati Lampung Utara Nomor 299 tahun 2001 *tentang pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati Lampung Utara*

Keputusan MENPAN RI Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan publik.*

Keputusan MENPAN RI Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 *tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*

Keputusan Bupati Lampung Utara Nomor 263 tahun 2004 *tentang pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Lampung Utara dan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Orgasasi perangkat daerah organisasi dinas tata kota Kabupaten Lampung Utara,*

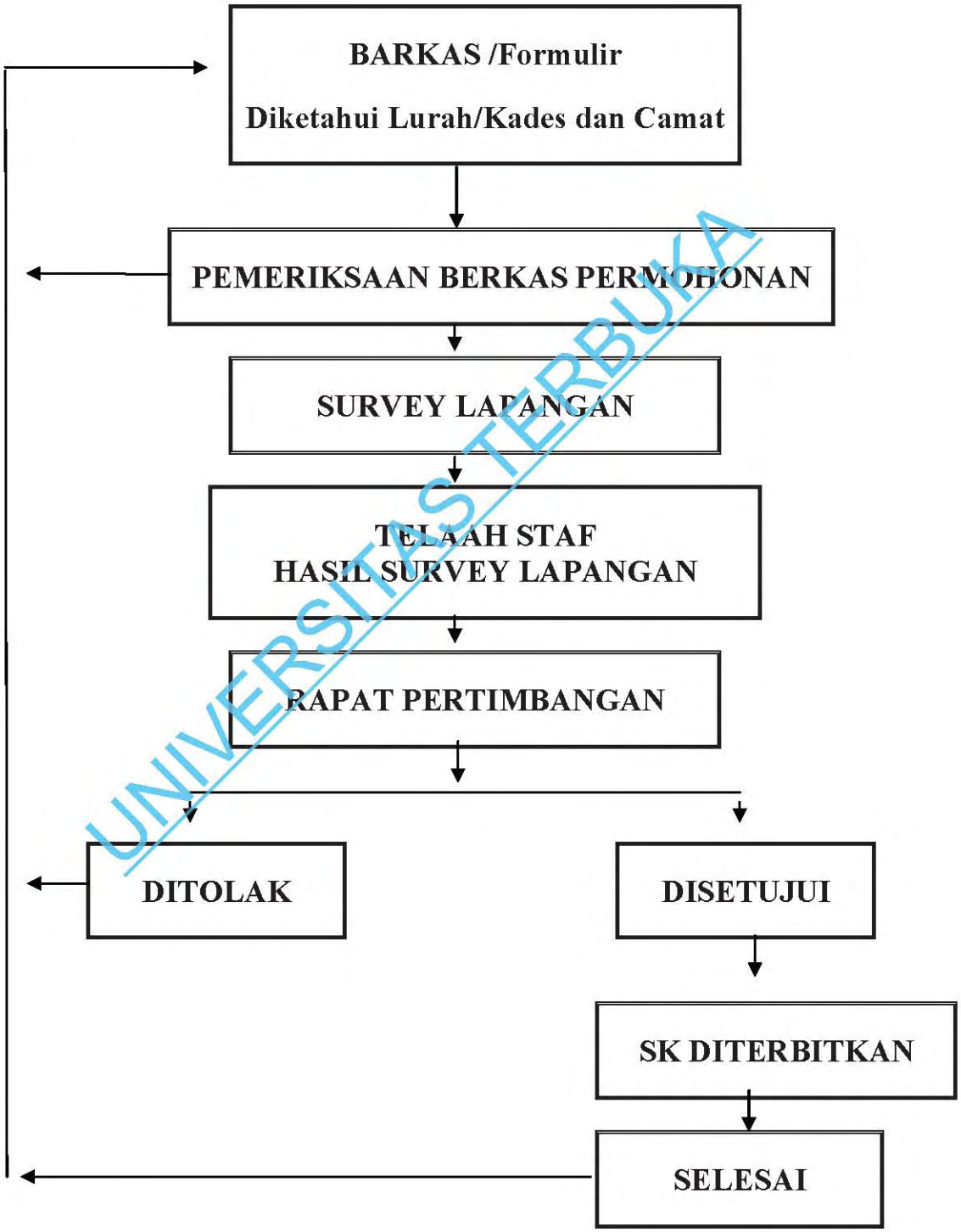
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran. 1

ALUR PROSES PERIJINAN

DI KANTOR DINAS TATA KOTA KABUPATEN LAMPUNG UTARA



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 2: Data hasil uji kuisioner

Nomor Res ponden	Pernyataan Nomor														Total X
	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	
1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	*38*
2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	*38*
3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	*39*
4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	*26*
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	*49*
6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	*39*
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	*27*
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	*55*
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	*28*
10	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	*35*
11	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	*37*
12	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	*38*
13	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	*41*
14	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	*37*
15	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	*25*
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	*52*
17	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	*40*
18	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	*50*
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	*53*
20	2	2	2	2	2	3	4	4	1	2	2	2	4	3	*35*
21	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	*41*
22	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	*39*
23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	*51*
24	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	*40*
25	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	*39*
26	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	*41*
27	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	*38*
28	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	*41*
29	2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	*41*
30	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	*25*

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 3. Data Hasil Penelitian Survei Responden

Nomor Responden	Pertanyaan X														Total X	Pertanyaan Y				Total Y
	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*		*1*	*2*	*3*	*4*	
1	4	3	5	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	*42*	4	4	2	2	*12*
2	4	4	3	4	5	4	2	2	2	2	2	2	3	1	*40*	5	4	1	1	*11*
3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	*41*	4	3	2	2	*11*
4	4	3	4	4	5	4	2	2	2	2	1	2	3	2	*40*	5	4	2	2	*13*
5	5	4	3	5	4	4	2	1	2	3	2	3	2	2	*42*	4	4	2	2	*12*
6	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	*41*	4	5	2	2	*13*
7	4	3	5	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	*44*	4	4	2	2	*12*
8	3	3	5	4	4	5	2	2	2	3	2	3	3	2	*43*	4	5	2	2	*13*
9	4	3	4	5	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	*44*	3	4	3	3	*13*
10	3	4	4	3	4	4	5	3	1	3	2	3	2	1	*40*	4	5	1	1	*11*
11	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	2	3	2	*44*	5	4	2	2	*13*
12	4	4	5	4	4	5	3	1	2	3	2	1	2	3	*43*	4	5	3	3	*15*
13	5	3	4	5	4	5	2	2	2	3	2	2	3	2	*44*	4	5	2	2	*13*
14	3	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	*43*	5	4	2	2	*13*
15	3	5	4	4	5	5	3	2	2	3	2	2	3	3	*46*	5	5	3	3	*16*
16	3	4	5	3	5	4	3	1	2	3	2	3	2	3	*43*	5	4	3	3	*15*
17	4	5	4	4	4	3	2	3	3	2	1	3	2	2	*42*	4	3	2	2	*11*
18	4	4	3	4	4	5	2	1	3	2	2	2	2	1	*39*	4	5	1	1	*11*
19	4	4	3	4	5	4	1	2	3	2	2	2	2	2	*40*	5	4	2	2	*13*
20	3	4	4	5	4	4	2	1	3	2	1	2	2	2	*39*	4	4	2	2	*12*
21	4	4	4	5	5	4	2	1	2	3	1	2	2	2	*41*	5	4	2	2	*13*
22	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	2	2	*46*	4	5	2	2	*13*
23	4	5	3	4	5	4	1	2	2	3	1	2	2	1	*39*	5	4	1	1	*11*
24	3	5	4	5	4	5	2	1	3	3	2	2	1	2	*42*	4	5	2	2	*13*
25	4	4	5	5	4	4	4	2	3	2	1	3	2	1	*44*	4	4	1	1	*10*
26	3	4	4	5	5	4	3	1	1	1	2	1	2	3	*39*	3	4	3	2	*12*
27	5	4	3	5	4	5	2	1	2	2	2	3	2	1	*41*	4	5	1	1	*11*
28	4	3	4	4	5	4	2	3	2	2	2	1	3	2	*41*	5	4	2	2	*13*
29	4	5	4	5	4	5	2	2	1	2	2	3	1	2	*42*	4	5	2	2	*13*
30	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	*42*	4	4	2	2	*12*
31	3	4	4	5	4	4	1	3	2	2	1	2	3	2	*40*	4	4	2	2	*12*
32	4	5	4	3	5	4	2	2	3	1	2	3	2	3	*43*	5	4	1	2	*12*
33	4	3	4	5	5	4	2	2	2	3	1	2	1	2	*40*	3	4	2	2	*11*
34	5	3	3	5	4	2	2	3	2	3	1	3	1	2	*41*	4	4	2	2	*12*
35	4	5	3	4	5	5	2	1	2	1	2	2	1	2	*39*	5	5	2	2	*14*
36	3	4	5	4	5	4	2	2	1	1	2	3	2	2	*40*	5	4	2	2	*13*
37	5	4	3	4	5	5	2	3	2	2	1	2	2	3	*43*	5	5	3	4	*17*
38	4	4	5	4	5	4	3	1	3	2	1	2	3	1	*42*	5	4	1	1	*11*
39	3	5	5	4	4	4	2	1	3	3	3	1	3	2	*43*	4	4	1	2	*11*
40	4	3	4	5	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	*46*	4	5	3	1	*13*
41	4	3	4	5	5	4	2	2	3	3	2	2	2	2	*43*	5	4	2	2	*13*
42	4	4	4	5	4	4	1	2	2	2	3	2	3	2	*42*	4	4	2	2	*12*
43	5	3	4	5	5	4	2	2	2	3	3	2	1	2	*43*	5	4	2	2	*13*
44	5	4	3	5	4	3	2	22	3	3	2	2	3	43	*43*	4	3	3	3	*13*
45	4	4	5	4	5	5	3	2	3	2	2	3	2	1	*45*	5	5	1	1	*12*
46	3	4	4	5	5	4	2	2	3	3	3	2	1	2	*43*	5	4	2	2	*13*
47	5	3	4	5	4	4	2	1	2	2	2	2	3	2	*41*	4	4	2	2	*12*
48	4	5	3	4	4	5	2	1	2	3	3	2	2	1	*41*	4	5	1	1	*11*
49	3	4	5	4	5	5	1	2	2	2	2	1	2	1	*39*	5	5	1	2	*13*
50	4	3	4	5	4	5	3	1	2	2	3	2	2	2	*42*	4	5	3	1	*13*
Jml	195	193	198	218	221	215	109	93	114	120	102	109	110	99	2096	217	215	97	96	625

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran . 4 Hasil Analisis Data Survei dengan Program SPSS 12 For Windows

A. FREQUENCIES

Notes

Output Created		26-JAN-2009 17.33.38
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	59
Missing Value Handing	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V20 V21 V20 V21 /ORDER= ANALYSIS
Resources	Elapsed Time	
		0:00:00.02
	Total Values Allowed	149796

		x1.1	x1.2	x1.3	Jml x1	x2.1	x2.2
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	9	9	9	9	9	9

X2.3	Jml x2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Jml x3	X4.1	X4.2
50	50	50	50	50	50	50	50	50
9	9	9	9	9	9	9	9	9

X4.3	X4.4	Jml x4	Total x	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	Total Y
50	50	50	50	50	50	50	50	50
9	9	9	9	9	9	9	9	9

UNIVERSITAS TERBUKA

B. FREQUENSI TABLE

X.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	23,7	28,0	28,0
	4	27	45,8	54,0	82,0
	5	9	15,3	18,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	27,1	32,0	32,0
	4	25	42,4	50,0	82,0
	5	9	15,3	18,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X.1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	22,0	26,0	26,0
	4	26	44,1	52,0	78,0
	5	11	18,6	22,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Jumlah X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	2	3,4	4,0	4,0
	11	19	32,2	38,0	42,0
	12	20	33,9	40,0	82,0
	13	9	15,3	18,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6,8	8,0	8,0
	4	24	40,7	48,0	56,0
	5	22	37,3	44,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,7	2,0	2,0
	4	27	45,8	54,0	56,0
	5	22	37,3	44,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5,1	6,0	6,0
	4	29	49,2	58,0	64,0
	5	18	30,5	36,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Jumlah X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	3	5,1	6,0	6,0
	12	8	13,6	16,0	22,0
	13	21	35,6	42,0	64,0
	14	18	30,5	36,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	10,2	12,0	12,0
	2	31	52,5	62,0	74,0
	3	11	18,6	22,0	96,0
	4	2	3,4	4,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	27,1	32,0	32,0
	2	25	42,4	50,0	82,0
	3	9	15,3	18,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	5,1	6,0	6,0
	2	30	50,8	60,0	66,0
	3	17	28,8	34,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	6,8	8,0	8,0
	2	22	37,3	44,0	52,0
	3	24	40,7	48,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Jumlah X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	3	5,1	6,0	6,0
	7	5	8,5	10,0	16,0
	8	12	20,3	24,0	40,0
	9	18	30,5	36,0	76,0
	10	8	13,6	16,0	92,0
	11	3	5,1	6,0	98,0
	12	1	1,7	2,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	18,6	22,0	22,0
	2	26	44,1	52,0	74,0
	3	13	22,0	26,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	8,5	10,0	10,0
	2	31	52,5	62,0	72,0
	3	14	23,7	28,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	11,9	14,0	14,0
	2	26	44,1	52,0	66,0
	3	17	28,8	34,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	16,9	20,0	20,0
	2	31	52,5	62,0	82,0
	3	9	15,3	18,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Jumlah X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	3	5,1	6,0	6,0
	7	8	13,6	16,0	22,0
	8	18	30,5	36,0	58,0
	9	10	16,9	20,0	78,0
	10	10	16,9	20,0	98,0
	11	1	1,7	2,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Total X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39	6	10,2	12,0	12,0
	40	7	11,9	14,0	26,0
	41	8	13,6	16,0	42,0
	42	9	15,3	18,0	60,0
	43	11	18,6	22,0	82,0
	44	5	8,5	10,0	92,0
	45	1	1,7	2,0	94,0
	46	3	5,1	6,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5,1	6,0	6,0
	4	27	45,8	54,0	60,0
	5	20	33,9	40,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5,1	6,0	6,0
	4	29	49,8	58,0	64,0
	5	18	30,5	36,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	20,3	24,0	24,0
	2	29	49,2	58,0	82,0
	3	9	15,3	18,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	18,6	22,0	22,0
	2	33	55,9	66,0	88,0
	3	5	8,5	10,0	98,0
	4	1	1,7	2,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Total Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1,7	2,0	2,0
	11	11	18,6	22,0	24,0
	12	12	20,3	24,0	48,0
	13	21	35,6	42,0	90,0
	14	1	1,7	2,0	92,0
	15	2	3,4	4,0	96,0
	16	1	1,7	2,0	98,0
	17	1	1,7	2,0	100,0
	Total	50	84,7	100,0	
Missing	System	9	15,3		
Total		59	100,0		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

C. REGRESSION

Notes

Output Created		26-JAN-2009 17.33.38
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	59
Missing Value Handing	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with no missing value for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFE OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT V25 /METHOD=ENTER V5 V9 V14 V19 /RESIDUALS DURBIN
Resources	Elapsed Time	
		0:00:00.03
	Memory Required	2348 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

UNIVERSITAS TERBUKA

Veriable Enterred/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jml x4, jml		
	X1, jml x3,	.	Enter
	Jml x2(a)		

a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable : total Y

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Model summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin Watson
1	,519{a}	,270	,205	1,185	1,872

c. Predictors (Constant),jml x4,jml x1, jml x3, jml x2
d. Dependent Variable : total Y

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Maen Square	F	Sig
	Regression	23,315	4	5,829	4,151	,006(a)
	Residual	63,185	45	1,404		
	Total	86,500	49			

a. Predictors (Constant),jml x4,jml x1, jml x3, jml x2
b. Dependent Variable : total Y

Coefficients (a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,860	4,831		-,385	,702
	Jml x1	,037	,214	,023	,175	,861
	Jml x2	,732	,211	,483	3,461	,001
	Jml x3	,094	,136	,093	,694	,491
	Jml x4	,420	,142	,399	2,962	,005

a. Dependent Variable : Total Y

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	Total Y
37	3,340	17

a. Dependent Variable : Total Y

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10,98	14,69	12,50	,690	50
Residual	-2,12	3,96	,00	1,136	50
Std. Predicted Value	-2,205	3,168	,000	1,000	50
Std. Residual	-1,786	3,340	,000	,958	50

a. Dependent Variable : Total Y

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

LAMPIRAN. 5 KUESIONER

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr/i .....

Di –

Tempat.

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat menjawab daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Adapun daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun Tesis yang merupakan tugas akhir perkuliahan kami pada Program **Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta** dengan judul Penelitian : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara**

Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka kami mohon kiranya kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memilih jawaban yang disediakan, demi untuk kepentingan akademik dalama rangka menemukan kebenaran ilmiah.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i kami ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

RAHMATSYAH.S.Sos

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lanjutan Lampiran 5

KUESIONER (PERTANYAAN DAN DATA)

RESPONDEN : MASYARAKAT

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara.

Oleh : RAHMATSYAH

Mahasiswa Universitas Terbuka Bandar Lampung

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik, dan pilihlah jawaban yang dianggap paling benar dengan memberi tanda (x) pada huruf a,b,c,d atau e.sesuai dengan pilihan anda.
2. Apabila terdapat pertanyaan meminta jawaban tertulis, mohon diisi dengan penjelasan singkat.
3. Telitilah kembali jawaban saudara dan pastikan bahwa tidak ada jawaban yang terlewatkan
4. Terimakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN.

NO : …….

Tanggal : / / 2008

a. Nama : ……..

Kel. / Desa : ……..

b. Jenis Kelamin : L / P

Kecamatan : ……

c. Umur : …… Tahun

d. Alamat : ……...

e. Alasan Membuat IMB : 1. Ingin Membangun Rumah
2. Karena Belum memiliki IMB
3. Karena persyaratan Bank
4. Lainnya, sebutkan ……..

C. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Pendidikan terakhir Bapak / Ibu / Sdr ?
   a. Tidak Sekolah
   b. SD kelas ……..…… (Lulus / tidak)
   c. SMP kelas ……..…. (Lulus / tidak)
   d. SMA kelas ……. (Lusus / tidak)
   e. Akademi / Universitas … (Lulus / tidak)

UNIVERSITAS TERBUKA

40629.pdf

2. Apakah pekerjaan utama bapak / ibu / sdr ?
   a. PNS / TNI / POLRI
   b. Pegawai Swasta
   c. Wiraswasta / Usahawan
   d. Pelajar / Mahasiswa
   e. Lainnya, sebutkan ……..

3. Dari mana bapak / ibu / sdr mendapat informasi tentang pembuatan IMB. ?
   a. Penyuluhan
   b. Dari Teman / Saudara
   c. Koran / Brosur 2
   d. Pameran Pembangunan
   e. Lainnya, sebutkan ……

4. Apakah bapak / ibu /sdr saat ini :
   a. Sudah memiliki IMB, kalau sudah tahun berapa ……
   b. Sedang / akan membuat IMB
   c. Baru akan menanyakan persyaratan membuat IMB
   d. Lainnya, sebutkan ……

D. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(beri tanda (X) sesuai jawaban Bapak / Ibu / Sdr)

1. KECEPATAN :

1. Bagaimana menurut saudara layanan Pegawai Dinas Tata Kota dalam menanggapi keluhan masyarakat untuk mengurus IMB:	**P *)**
a. Sangat Cepat	5
b. Cepat	4
c. Cukup Cepat	3
d. Tidak Cepat	2
e. Sangat Tidak Cepat	1
2. Bagaimana pemahaman saudara Pegawai Distako dalam penyelesaian pekerjaan untuk pelayanan IMB umumnya.	**P *)**
a. Sangat Cepat	5
b. Cepat	4
c. Cukup Cepat	3
d. Tidak Cepat	2
e. Sangat Tidak Cepat	1
3. Bagaimana menurut saudara layanan Pegawai Dinas Tata Kota dalam memperoses IMB umumnya :	**P *)**
a. Sangat Cepat	5
b. Cepat	4
c. Cukup Cepat	3
d. Tidak Cepat	2
e. Sangat Tidak Cepat	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

2. KETEPATAN :

1. Bagaimana menurut saudara apakah Pegawai Dinas Tata Kota dalam memberikan pelayanan mengurus IMB selalu tepat waktu :	**P *)**
a. Sangat Tepat	5
b. Tepat	4
c. Cukup Tepat	3
d. Tidak Tepat	2
e. Sangat Tidak Tepat	1
2. Bagaimana menurut saudara apakah pegawai Dinas Tata Kota dalam memberikan pelayanan selalu siap.	**P *)**
a. Sangat Siap	5
b. Siap	4
c. Cukup Siap	3
d. Tidak Siap	2
e. Sangat Tidak Siap	1
3. Bagaimana menurut saudara layanan Pegawai Dinas Tata Kota apakah selalu sesuai prosedur dan mekanisme yang ada.	**P *)**
a. Sangat Sesuai	5
b. Sesuai	4
c. Cukup Sesuai	3
d. Tidak Sesuai	2
e. Sangat Tidak Sesuai	1

3. KEMUDAHAN :

1. Bagaimana menurut saudara apakah Informasi pelayanan IMB yang tersedia mudah untuk dimengerti dan diikuti :	**P *)**
a. Sangat Mudah	5
b. Mudah	4
c. Cukup Mudah	3
d. Tidak Mudah	2
e. Sangat Tidak Mudah	1
2. Bagaimana menurut saudara apakah sarana informasi pelayanan IMB tersedia dan terjangkau dengan mudah.	**P *)**
a. Sangat Mudah	5
b. Mudah	4
c. Cukup Mudah	3
d. Tidak Mudah	2
e. Sangat Tidak Mudah	1
3. Bagaimana menurut saudara prosedur dan mekanisme pelayanan IMB apakah mudah untuk di mengerti :	**P *)**
a. Sangat Mudah	5
b. Mudah	4
c. Cukup Mudah	3
d. Tidak Mudah	2
e. Sangat Tidak Mudah	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

4. Bagaimana menurut saudara biaya yang dikeluarkan terhadap pelayanan pembuatan IMB apakah relative terjangkau. :	**P *)**
a. Sangat Terjangkau	5
b. Terjangkau	4
c. Cukup Terjangkau	3
d. Tidak Terjangkau	2
e. Sangat Tidak Terjangkau	1

4. KEADILAN :

1. Bagaimana menurut saudara apakah setiap pemohon pelayanan IMB memperoleh perlakuan yang adil dan sama :	**P *)**
a. Sangat Adil	5
b. Adil	4
c. Cukup Adil	3
d. Tidak Adil	2
e. Sangat Tidak Adil	1
2. Bagaimana menurut saudara apakah waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada setiap pemohon IMB apakah sama :	**P *)**
a. Sangat Sama	5
b. Sama	4
c. Cukup Sama	3
d. Tidak Sama	2
e. Sangat Tidak Sama	1
3. Bagaimana menurut saudara prosedur dan mekanisme pelayanan yang diberikan petugas kepada setiap pemohon IMB adalah sama :	**P *)**
a. Sangat Sama	5
b. Sama	4
c. Cukup Sama	3
d. Tidak Sama	2
e. Sangat Tidak Sama	1
4. Bagaimana menurut saudara apakah ada kesamaan biaya yang dikeluarkan terhadap pelayanan dalam pembuatan IMB :	**P *)**
a. Sangat Sama	5
b. Sama	4
c. Cukup Sama	3
d. Tidak Sama	2
e. Sangat Tidak Sama	1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

5. KEPUASAN :

1. Apakah saudara puas, atas kecepatan layanan Pegawai Dinas Tata Kota dalam menanggapi keluhan masyarakat untuk mengurus IMB:	**P *)**
a. Sangat Puas	5
b. Puas	4
c. Cukup Puas	3
d. Tidak Puas	2
e. Sangat Tidak Puas	1
2. Apakah saudara puas, atas ketepatan waktu Pegawai Dinas Tata Kota dalam memberikan pelayanan mengurus IMB:	**P *)**
a. Sangat Puas	5
b. Puas	4
c. Cukup Puas	3
d. Tidak Puas	2
e. Sangat Tidak Puas	1
3. Apakah saudara sudah puas dalam menerima Informasi pelayanan IMB atas kemudahan-kemudahan untuk mengurus pembuatan IMB :	**P *)**
a. Sangat Puas	5
b. Puas	4
c. Cukup Puas	3
d. Tidak Puas	2
e. Sangat Tidak Puas	1
4. Bagaimana menurut saudara sudah cukup puaskah setiap pemohon pelayanan IMB memperoleh perlakuan yang adil dan sama:	**P *)**
a. Sangat Puas	5
b. Puas	4
c. Cukup Puas	3
d. Tidak Puas	2
e. Sangat Tidak Puas.	1

***) *Keterangan* : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh pertugas)**

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

40629.pdf

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.745588

B I O D A T A

N a m a : RAHMATSYAH,S.Sos

N I M : 014599942

Tempat dan Tgl Lahir : Pagar Alam, 11 April 1956

Registrasi Pertama : 2007.1

Riwayat Pendidikan :

1. Tahun 1969 : Lulus SD Negeri 32 Bandar Lampung
2. Tahun 1972 : Lulus SMP Negeri 3 Bandar Lampung
3. Tahun 1975 : Lulus SMA Negeri 1 Bandar Lampung
4. Tahun 1983 : Lulus APDN Bandar Lampung
5. Tahun 1996 : Lulus Fisipol Universitas Bandar Lampung

Riwayat Pekerjaan :

1. Tahun 1984-1985 : Staf Bagian Umum Pemda Lampung Utara
2. Tahun 1985-1989 : Staf Bendaharawan Rutin Pemda Lampung Utara
3. Tahun 1989-1991 : Bendaharawan Gaji Pemda Lampung Utara
4. Tahun 1991-1993 : Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan Bagian Pembangunan
5. Tahun 1993-1995 : Lurah Cempedak Kecamatan Kotabumi
6. Tahun 1995-1997 : Lurah Tanjung Aman Kecamatan Kotabumi
7. Tahun 1997-2001 : Kasi Kesatuan Bangsa Kantor Sospol Kab. Lampung Utara
8. Tahun 2001-2004 : Kasubbidwas Diknas dan Agama Bawasda Kab Lampung Utara
9. Tahun 2004-2006 : Auditor Ahli Muda Bawasda Lampung Utara
10. Tahun 2006-2007 : Kabid Ketahanan Masyarakat BPMD Kab. Lampung Utara
11. Tahun 2007-2008 : Kasubdin Tata Kota Dinas Tata Kota Kab Lampung Utara
12. Tahun 2008 s/d sekarang Kabid. Tata Kota Dinas Tata Kota Kab. Lampung Utara

ALAMAT/No.Telp/No.HP : Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kotabumi Lampung Utara.
Telp.0724.23063, 08127910540

Bandar Lampung, April 2009

RAHMATSYAH,S.Sos
NIM. 014599942

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka