

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu pelayanan evaluasi harus diperlukan agar mendapatkan pelayanan yang berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan dilain sisi evaluasi juga berperan penting dan memiliki fungsi sebagai perbaikan pelayanan yang sudah berjalan peningkatan pelyanan merupakan tanggung jawab yang sangat penting bagi penyelenggara, Ada beberapa hal yang dijelaskan selama ini evaluasi pelayanan publik kurang menanggapi aspirasi masyarakat sehingga sangat kurang mendapatkan dukungan dari masyarakat.

Otonomi daerah pada saat ini merupakan suatu dari awal perubahan dalam paradigma penyelenggaraan Pemerintah, Kalau pada Pemerintah orde baru pembangunan menjadi misi terpenting dalam Pemerintah dan Pemerintah yang ada pada masa itu menjadikan dirinya menjadi pusat kendali dalam proses pembangunan namun kini harus memposisikan dirinya sebagai pelayanan dan pemberdayaan masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selain itu Pemerintah juga harus memiliki efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan dan memperhatikan aspek-aspek hubungan antar Pemerintahan pusat dengan daerah dan antar daerah.

Undang-undang nomor 7 Tahun 2010 tentang Bangunan Gedung yang mengamanatkan tentang bangunan Gedung yang diselenggarakan berlandaskan asas kemanfaatan, keselamatana, keseimbangan, serta keserasian bangunan Gedung dengan lingkungannya. Setiap Gedung seharusnya memenuhi administrasi dan persyaratan teknis yang sesuai dengan fungsi dari bangunan tersebut yaitu fungsi keagamaan, fungsi usaha, fungsi social dan fungsi budaya, atau fungsi khusus. Fungsi bangunan Gedung harus sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam Rencana Tata Ruang Wilayah yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. Selain itu fungsi bangunan Gedung dalam Undang-undang nomor 7 Tahun 2010 tentang pertanggung jawaban atas pelaksanaan anggaran pendapatan belanja negara tahun anggaran 2009, didalam Undang-undang nomer 7 tahun 2010 dalam pasal 8 menyatakan bahwa fungsi hunian merupakan fungsi utama sebagai tempat tinggal manusia yang meliputi rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah tinggal susun, dan rumah tinggal sementara.

Pada penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Kulon Progo memiliki rasio pertumbuhan dalam Tahun 2017 yang meliputi beberapa kecamatan yang telah memenuhi syarat dalam pembuatan izin mendirikan bangunan yaitu :

Tabel 1. 1 Tabel bangunan IMB

No.	Kecamatan	Jumlah bangunan imb	Jumlah seluruh bangunan	Rasio
1.	Temon	5476	7781	70.38
2.	Wates	9148	12692	72.08
3.	Panjatan	7585	9768	77.65
4.	Galur	3860	9231	41.82
5.	Lendah	7768	10826	71.75
6.	Sentolo	7784	12625	61.66
7.	Pengasih	7880	12816	61.49
8.	Kokap	2620	10070	26.02
9.	Grimulyo	2421	7608	31.82

10.	Nanggulan	5325	8095	65.78
11.	Kalibawang	3850	8829	43.61
12.	Samigaluh	4479	7605	58.90
			Total	682.96

Sumber : Dinas Pekerja Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kulon Progo tahun 2017.

Dari data rasio Tahun 2017 tentang bangunan yang telah memenuhi syarat izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo memiliki total rasio sekitar 682,86 yang sudah memenuhi persyaratan Izin mendirikan bangunan tetapi data dari DPU Kabupaten Kulon Progo masih menemukan bangunan yang belum memiliki surat Izin mendirikan bangunan, pihak DPU melakukan tindak lanjut dengan penerbitan IMB serta di kurangi IMB yang sifatnya rehabilitasi bangunan.

Selain itu banyak jaringan jalan yang belum memenuhi syarat lebar minimal dan kemudian tumbuh bangunan-bangunan yang menyebabkan tidak ada ruang untuk mengakses ke suatu tempat atau perkampungan seharusnya hal seperti itu diatur sesuai dengan regulasi yang sudah di tetapkan agar ketika melakukan pembangunan bangunan yang akan datang tidak memakan ruang jalan dan ketika pembangunan jalan dilakukan tidak melakukan pembongkaran bangunan milik masyarakat. Bangunan yang dibangun oleh masyarakat kadang kala mengganggu atau menghalangi pandangan pengendara kendaraan karena terlalu dekat dengan jalan, pengendara kendaraan memerlukan ruang yang cukup bebas dan pandangan yang lebar. Di tahun 2017 terdapat bangunan liar yang berdiri dan tidak disertai dengan izin mendirikan bangunan, bangunan-bangunan liar yang tidak memiliki surat izin mendirikan bangunan tersebut terdapat di daerah selatan Kulon Progo mulai dari pantai Glagah hingga pantai Congot rinciannya terdiri dari 114 unit bangunan permanen, 182 bangunan semi permanen, 20 kolam renang, 250 tambak, dan jalan paving blok yang memiliki Panjang sekitar 20 meter, Astungkara menyatakan bahwa bangunan ini tidak

memiliki izin mendirikan bangunan dan melanggar ketentuan pembangunan sempadan pantai. Terkait dengan adanya pelanggaran tentang izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo membuat perhatian bagi kalangan masyarakat, bagaimana pelayanan dinas perizinan IMB menanggapi tentang pelanggaran tersebut, sehingga terjadi pelanggaran dalam izin mendirikan bangunan.

Selain itu di Kabupaten Kulon Progo saat ini sudah menjadi pemicat para investore dengan adanya pembangunan bandara baru NYIA (New Yogyakarta Internasional Aiport) membuat para investore ingin meletakkan sahamnya di Daerah Kulon Progo dari data yang diperoleh melalui berita yang diperoleh dari Antar News (Media Berita), selama ini data dari investore yang sudah meletakkan saham sebesar Rp.5,240 triliun. Para investore tidak hanya dari Indonesia saja dari Negara lain juga ikut serta untuk meletakkan sahamnya di Kulon Progo para investore lain tersebut adalah PT. Sang Khung Abadi, PT. Khotis Jawa Indonesia, dan PT. Toto Jongko Abadi Jaya. Para investor asing tersebut bergerak dalam bidang industri bulu mata palsu, Khotis dan sarung tangan. Hal tersebut membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana pihak Dinas Perizininan memberikan izin kepada investor asing dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo dan procedure yang diberikan kepada investor asing sama seperti prosedur yang diberikan kepada masyarakat Indonesia.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) menyebutkan bahwa di tahun 2018 sudah tujuh hotel yang berinvestasi di Kulon Progo dikarenakan adanya pembangunan bandara baru di Kulon Progo menjadi daya tarik para investasi dari data yang di peroleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo investasi yang masuk di tahun 2018 meningkat mencapai Rp. 1,6 triliun sedangkan di tahun 2017 hanya mencapai Rp. 1,2 triliun sedangkan

investasi hotel di tahun 2018 mencapai Rp. 194 miliar. Sebelum adanya pembangunan bandara baru NYIA di daerah Kabupaten Kulon Progo tidak ada investasi hotel berbintang, dari total NYIA yang sudah tercatat yaitu sebanyak Rp. 4,4 triliun.

Selain dari pembangunan bandara baru di Daerah Kabupaten Kulon Progo, masih banyak terdapat bangunan gudang berskala besar yang belum memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) hal ini membuat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kulon Progo melakukan penertiban sebelum menjamur dan meresahkan masyarakat. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu mengatakan masih banyak gudang yang rencananya akan digunakan untuk gudang kosmetik di Mentobayan dan ekspedisi pakan ternak di Dhisil, Salamrejo, gudang kosmetik yang akan digunakan ini sudah memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) tetapi belum memiliki Tanda daftar gudang (TDG).

Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanana Terpadu juga menemukan sebuah ruko di Bendungan Wates yang digunakan sebagai market yang belum memiliki izin usaha toko moderen (IUTM), tetapi toko tersebut sudah memiliki izin usaha mikro kecil (IUMK) hal ini membuat pungenan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) tidak mengetahui persyaratan lain yang harus di lengkapi untuk mendirikan bangunan yang bertujuan untuk lahan usaha.

Hal ini mengakibatkan banyak pungenan pelayanan belum memahami apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendirikan usaha bukan hanya izin mendirikan bangunan saja yang harus di lengkapi tetapi masih banyak teknis lainnya yang harus di lengkapi, kurangnya sosialisai yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu membuat para pelaku usaha salah kaprah dalam menggunakan pelayanan izin usaha.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Evaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Daerah Kabupaten Kulon Progo tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang telah disampaikan diatas, maka tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini berupa:

1. Untuk mengevaluasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Daerah Kabupaten Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari berbagai pandangan dan dari sisi pengetahuan dan keilmuaan dapat mengharapkan suatu wawasan yang sangat luas untuk ilmu pengetahuan sosial dan ilmu Pemerintahan tentang Evaluasi Pelayanan Izin mendirikan bangunan. Selain itu juga dapat memperdalam kajian mengenai evaluasi kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan di Daerah Kabupaten Kulon Progo.

Dari hasil penelitian ini juga harus dapat memberikan perkembangan tentang Evaluasi Pelayanan pada suatu organisasi ataupun Institusi Pemerintah.

2. Manfaat Praktis

- a.) Dinas Penanaman Modal dan Pealyanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

Dalam penelitian ini dapat menambah masukan untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang mengenai tentang evaluasi Pelayanan yang telah berjalan selama ini, untuk menyempurnakan pelaksanaan Pelayanan yang akan berjalan selanjutnya.

b.) Masyarakat

harapan dari penelitian ini agar Masyarakat dapat mengetahui sejauh mana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Kulon Progo sudah berjalan dengan baik atau sebaliknya. Dan tujuan dari penelitian ini bisa menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya.

c.) Penelitian

Suatu manfaat pribadi untuk peneliti ialah dapat memenuhi persyaratan akademisi dalam meraih gelar keserjanaan pada program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penelitian ini menjadikan pembelajaran untuk dapat melakukan suatu penelitian yang lebih maksimal.

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1. 2 Tabel literature Riview Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Tahun	Judul	Analisis
1.	Desi Apriani	2018	Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu satu pintu	Dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis masih belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih kurangnya SDM yang bekerja dibidang

				<p>elayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPSTSP Kabupaten Ciamis.</p>
2.	<p>Rudi, Muhammad Yunus, Hasrat Arief Saleh</p>	2018	<p>Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kantor Pelayanan perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju. Jurnal Administrasi.</p>	<p>Transparan pelayanan penting bagi instansi Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dengan adanya transparansi pelayanan terhadap masyarakat/pelanggan dapat dengan mudah mengetahui informasi atau mengakses tentang prosedur-prosedur dalam layanan yang diberikan oleh instansi Pemerintah.</p>
3.	Ashariyah	2017	<p>Analisis kualitas pelayanan di badan penanaman modal dan perizinan terpadu Kabupaten Kulon Progo.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori memuaskan dengan presentasi sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan dengan presentasi sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.</p>
4.	Rima Dwi Putri	2017	<p>Evaluasi dampak penertiban Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tanjung Pinang</p>	<p>Sebagai Daerah otonom Pemerintahan Kota Tanjung Pinang telah berupaya membuat suatu kebijakan yang telah tersusun rapi untuk melakukan penataan pengaturan, penertiban, dan pengawasan terhadap pertumbuhan bangunan yang berkembang pesat. Dalam peraturan Daerah No. 7 Tahun 2010 telah menjelaskan tentang izin mendirikan bangunan masalah yang telah dirumuskan</p>

				di dalam peraturan tersebut bertujuan untuk mengevaluasi dampak penertiban izin mendirikan bangunan di Kecamatan Bukit Bestari. Apabila bangunan tidak memiliki izin mendirikan bangunan itu akan roboh dalam pelaksanaan penertiban izin mendirikan bangunan tentu harus memiliki tenaga pelaksanaan yang harus memberikan sosialisasi kepada sasaran kebijakan.
5.	Muhammad Haidar, Mutaghfri, Priyanto Susiloadi	2017	Kualitas pelayanan penertiban izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta	Untuk mengelola semua jenis perizinan dan non perizinan yang salah satu jenis izin yang dapat ditangani adalah izin mendirikan bangunan kualitas penertiban izin mendirikan bangunan disediakan oleh DPMPTSP Surakarta untuk umum
6.	Nur Lia Halim	2017	Pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu satu pintu di Kabupaten Enrekang	Bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Enrekang telah mengalami perbaikan namun masih memiliki kekurangan karena masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan melalui penerapan system pelayanan perizinan terpadu satu pintu
7.	Cherry Amelia, Abyandi, Hafiza Khairina	2016	Evaluasi implementasi penertiban izin mendirikan bangunan (IMB) oleh Dinas Tata Ruang Tata Bangunan dan Perumahan Kota Padang	Daerah Kota Padang Izin Mendirikan Bangunan masih banyak ditemukan penyimpangan bangunan yang tidak memiliki izin panjangnya alur pengurusan izin serta proses penertiban izin mendirikan bangunan yan cukup lama menyebabkan masyarakat tidak mau mengurus izin bangunan yang mereka miliki kebijakan untuk memiliki izin mendirikan bangunan diterbitkan oleh Dinas Perizinan dan

				Pengawasan Pembangunan Perkotaan hingga Tahun 2008, dari Tahun 2008 hingga sekarang kewenangan mengurus izin mendirikan bangunan tersebut menjadi tanggung jawab Dinas Tata ruang Tata Bangunan dan Perumahan Kota Padang.
8.	Jefrisen	2016	Pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat. Ejurnal ilmu Pemerintahan Unmul	Pelayanan terpadu satu pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat sudah mengupayakan pemberian pelayanan yang terbaik khususnya untuk pelayanan yang berhubungan dengan izin mendirikan bangunan namun dalam pelaksanaan belum maksimal serta hambatan-hambatannya ialah kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai, kesadaran dari masyarakat yang masih rendah tentang pentingnya surat IMB.
9.	Nurul Amalia	2015	Akun tabilitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Makassar	Akuntabelitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di badan perizinan terpadu dan penanaman modal di Kota Makasar cukup akuntabel tetapi terdapat beberapa indikator yang tidak akuntabel menurut masyarakat indikator tersebut belum berjalan dengan baik.
10.	Endah Setiyorini	2012	Analisis pelayanan penertiban surat izin mendirikan bangunan (IMB) di badan pelayanan terpadu dan penanaman modal Kota Dumai	Dalam proses pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai kurang baik dengan rata-rata 32,59% faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan yaitu faktor aturan dan faktor kemampuan kebijakan yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan berupa dengan mengadakan rapat secara rutin untuk

				memimalisir keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan.
--	--	--	--	--

Berdasarkan dari penelitian yang terdahulu lebih memfokuskan tentang produk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, kebanyakan dari variable lebih mementingkan tentang kepuasan konsumen, empati dan kehandalan dapat berpengaruh positif tetapi belum tentu dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen.

Dari penelitian yang terdahulu ada satu penelitian yang mementingkan tentang transparansi dalam pelayanan yang bertujuan agar mempermudah masyarakat/penguna pelayanan dapat mengetahui prosedur-prosedur dalam membuat perizinan dan mengakses prosedur-prosedur yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya seperti yang tertera di atas, yaitu pada focus penelitiannya memfokuskan pada empat variable (X) Keterandalan, empati, jaminan, tanggap. Dan ada tiga penelitian terdahulu menggunakan hasil uji kepuasan pada dominan variable *responsiveness*. Dari penjelasan penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian peneliti pada objek dan variable yang digunakan peneliti dalam penelitiannya menggunakan enam variable dalam mengevaluasi pelayanan perizinan IMB di Kabupaten Kulon Progo.

F. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik ialah, segala kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah sebagaimana upaya untuk pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan Perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan di dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public merupakan kegiatan atau serangkaian dalam rangka pemenuhan suatu kebutuhan pelayan yang sesuai dengan peraturan dalam perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ada beberapa asas-asas pelayanan publik yang terkait dengan Undang-undang yaitu:

1. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan yang tidak memperbolehkan mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan

2. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam suatu penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

Pemberian layanan tidak boleh membedakan ras, suku, agama, golongan, gender.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan suatu hak harus sesuai dengan kewajiban yang harus didapatkan dan dilaksanakan, baik dari pemberi maupun penerima layanan.

5. Keprofesionalan

Pelaksanaan layanan memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas

6. Partisipatif

Peningkatan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang sangat adil

8. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah menerima informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan harus dapat di pertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan untuk kelompok rentan sehingga dapat mewujudkan sikap yang sama adil.

Sedangkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN) No 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memiliki beberapa prinsip yang harus memenuhi kepuasan masyarakat agar pelaksanaan pelayanan berjalan dengan lancar dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat dalam menerima suatu

pelayanan di dalam (KEMENPAN) No.14 Tahun 2017 memiliki beberapa prinsip yaitu :

1. Transparan

Dari hasil survei dalam mengenai kepuasan masyarakat seharusnya dipublikasikan agar masyarakat dapat mengetahui seberapa jauh transparan suatu pelayanan dan mempermudah masyarakat.

2. Partisipasif

Setelah melakukan survei kepuasan masyarakat, masyarakat harus dilibatkan agar mendapatkan suatu hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabilitas

Setelah melakukan survei ada beberapa hal yang telah di atur mengenai survei kepuasan masyarakat harus dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan.

4. Berkesinambungan

Dari hasil survei kepuasan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan agar dapat mengetahui seberapa jauh berkembangnya suatu pelayanan dan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Survei kepuasan masyarakat harus terjangkau kepada semua pengguna pelayanan dan tidak ada yang membedakan dalam bidang ekonomi, budaya, agama, golongan dan letak geografis.

6. Netralitas

Setelah melakukan survei kepuasan masyarakat, pihak survei tidak boleh melakukan suatu kepentingan pribadi, golongan, atau tidak berpihak.

Menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. (Agus Dwiyanto,2005:141).

Selain itu penyelenggara pelayanan juga harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan dan bisa menjadi jaminan agar mendapatkan kepastian untuk pengguna pelayanan. Standar pelayanan public merupakan suatu ukuran untuk pihak penyelenggara pelayanan agar mempermudah masyarakat. Didalam peraturan Bupati Nomor 166 Tahun 2016 tentang standar pelayanan (pelimpahan perizinan) meliputi antara lain yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur yang dilakukan melalui pihak penyelenggara pelayanan dan diterima oleh penerima pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan saat mengisi front persyaratan sampai mengisi semua persyaratan serta pengaduan.

3. Jangka waktu pelayanan

Jangka waktu pelayanan berupa ketetapan waktu setelah permohonan yang telah dilaksanakan dalam 7 hari kerja.

4. Biaya tarif

Biaya pelayanan berupa rincian yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.

5. Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan berupa pengaduan yang dialami oleh pengguna pelayanan dan penyelenggara pelayanan menyediakan tempat pengaduan yang harus disediakan.

6. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan agar pengguna pelayanan dapat melakukan permohonan pelayanan sesuai dengan jam kerja penyelenggara pelayanan.

2. Evaluasi pelayanan

Evaluasi memiliki arti yang berhubungan dengan masing-masing aplikasi dari beberapa skala nilai dari hasil kebijakan suatu program. Umumnya istilah evaluasi disamakan dengan penaksiran dan penempatan angka dan penilaian dalam menganalisis suatu hasil kebijakan dalam satuan nilainya. dalam arti evaluasi secara luas berkenaan dengan informasi mengenai angka dan penilaian dalam manfaat kebijakan. (Dunn,2003,p.603)

Pelayanan ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klarifikasikan menjadi dua bagian menurut (Kotler 2003:464).

1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dan sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat didalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service* ialah klarifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang

termaksud ke dalam klarifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin Pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. (Ioina. 2001:38).

A. Fungsi evaluasi

Dalam teori William N Dunn fungsi evaluasi dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

- a. Evaluasi dapat memberikan informasi yang cukup valid dan dapat dipercaya melalui kinerja suatu kebijakan seperti yang dibutuhkan, dan nilai dalam kesempatan yang ingin di capai.
- b. Evaluasi dapat memberikan masukan berupa kritik dalam nilai-nilai yang bersangkutan. Nilai juga dapat diperjelas dengan mengoprasikan tujuan dan terget.
- c. Evaluasi dapat memberikan suatu masukan melalui metode analisis kebijakan.

B. Tujuan Evaluasi

Suatu kegiatan yang dilakukan pasti memiliki tujuan begitu juga dengan evaluasi. Ada beberapa tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, tujuan umum bertujuan kepada program yang keseluruhan sedangkan tujuan khusus bertujuan pada masing-masing program. Arikunto (2002:13)

C. Standar Evaluasi

Dalam suatu kebijakan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

(Widodo,2015:365)

1. Manfaat (utility)

Dari hasil evaluasi seharusnya memiliki manfaat bagi manajemen untuk dapat mengambil keputusan.

2. Akurat (Accuracy)

Hasil dan informasi evaluasi harus memiliki tingkat ketepatan yang sangat akurat.

3. Layak (Feasibilitas)

Proses evaluasi harus dirancang supaya dapat dilaksanakan dengan layak.

G. Definisi konseptual

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan suatu pemberian layanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan yang ingin dilakukan masyarakat. Di dalam Perundang-undangan yang memiliki kepentingan pada organisasi dapat sesuai aturan pokok dan cara yang telah ditetapkan.

2. Evaluasi pelayanan

Evaluasi pelayanan adalah suatu proses penyediaan informasi mengenai sejauh mana kegiatan yang telah dicapai dan bagaimana perbedaan suatu pencapaian dengan standar yang tertentu agar dapat mengetahui selisih antara keduanya. Dan bagaimana manfaat itu telah dikerjakan bila dapat dibandingkan dengan harapan yang diperoleh.

H. Definisi operasional

Definisi operasional menurut Sugiyono adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2015:38).

Selain itu penelitian ini berupa evaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo, yang bertujuan agar masyarakat yang ingin mendirikan bangunan dapat berperan dengan baik dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kulon Progo. Didalam penelitian ini memiliki prinsip pelayanan yang meliputi :

1. Transparan.
 - a. Kejelasan rincian biaya
 - b. Jadwal penyelesaian
 - c. persyaratan
2. Partisipatif.
 - a. penyediaan saran dan kritik
3. Akuntabel.
 - a. Dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.
 - b. Bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan dan persoalan
4. Berkesinambunan.
 - a. Hasil yang dicapai dari pelayanan yang telah diberikan.
5. Keadilan.
 - a. Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan
 - b. Tidak ada pungutan liar

6. Netralitas.

- a. Tidak mementingkan kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan.

I. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono metode penelitian berlandaskan filsafat postpositivisme, postpositivisme bertujuan untuk menilai pada kondisi obyek yang alamiah yang berarti data yang bias dikumpulkan bukan berupa angka-angka. Obyek data yang bias dikumpulkan berupa data yang diperoleh dari hasil naskah dan wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi sehingga bisa menjadi tujuan dari penelitian kualitatif yang bisa mengambil gambaran realita yang empiric di balik fenomena secara mendalam dan rinci. Karena itu penggunaan pendekatan kualitatif didalam penelitian ini dapat mencocokkan realita empiric dengan menggunakan teori yang berlaku. (Sugiyono 2017:9)

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dilakukan penelitian dalam mendapatkan data-data yang akurat selain itu dalam menentukan tempat untuk melakukan penelitian, peneliti harus mempertimbangkan focus serta rumusan masalah penelitian yang berkaitan dengan perizinan izin mendirikan bangunan (IMB). Lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kulon Progo.

3. Jenis data

- a) Data primer merupakan data yang mengenai suatu informasi maupun hal-hal yang bersangkutan dengan konsep dari penelitian yang diperlukan secara langsung melalui wawancara dengan narasumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber tersebut kemudian diolah kembali oleh peneliti.
- b) Data sekunder merupakan data tambahan dari hasil yang diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan peneliti, seperti artikel, jurnal, peraturan pemerintah, Undang-undang. Dari data sekunder tidak perlu diolah kembali.

4. Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian kualitatif data yang didapatkan dari berbagai sumber dengan bermacam teknik dalam pengumpulan data dengan cara terus menerus agar data tersebut menjadi data yang valid. Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti berupa :

a. Wawancara

Interview merupakan pertemuan antara dua orang yang bertujuan untuk saling bertukar informasi dan ide yang di dapatkan dari hasil tanya jawab sehingga bisa dikonstruksikan makna dari topik tersebut. Didalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara mealalui pihak yang bersangkutan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Bapak Heri Warsito SH. MM. selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dan Bapak Dwi Santoso selaku Sekretaris Bidang pelayanan dan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Kabupaten Kulon Progo Selain itu wawancara yang dilakukan penelitian ini juga akan melakukan wawancara dengan pengguna pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang sejauh mana Dinas perizinan tersebut sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan. Wawancara yang akan dilakukan dengan pengguna pelayanan yaitu Bapak Budi selaku pengguna IMB dalam bentuk usaha rumah makan, Bapak Henri pengguna IMB dalam bentuk rumah makan padang, Bapak Suryanto dan Bapak Murdoto selaku pengguna pelayanan izin mendirikan bangunan di Daerah Kabupaten Kulon Progo.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi merupakan teknik pengambilan data dengan menggunakan berbagai dokumen atau dengan catatan yang bisa di catat dalam keadaan konsep penelitian dalam unit analisa yang bisa di jadikan objek dalam penelitian. (Rahmawati dan Dian Eka dalam Hartadi, 2017).

5. Teknik Analisis Data

Data yang digunakan didalam penelitian ini adalah Teknik analisi Kualitatif dengan menggunakan Teknik analisi konteks yang ditelaah dari pustaka dan analisis yang diperoleh dari hasil wawancara dari informan, peneliti melakukan analisis data yang mengacu terhadap tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono terdiri dari beberapa tahapan yaitu : (Sugiyono 2017 :247)

a. Redaksi data

Redaksi data berupa merangkum, memilih pokok-pokok dari hal-hal yang bersifat bisa menjadi suatu data dan memfokuskan pula hal yang penting, dicari pula tema dan polanya agar data tersebut menjadi reduksi yang akan memberikan gambaran yang jelas dan dapat mempermudah sipeneliti untuk mengumpulkan data. Sehingga peneliti dapat memilih informasi yang dianggap sudah sesuai dengan masalah yang terpusat pada penelitian lapangan.

b. Penyajian data

Data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif berupa teks yang bersifat naratif, menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono menyatakan bahwa penyajian data dapat memudahkan dan dapat memahami suatu hal yang terjadi dan dapat melanjutkan rencana apa yang sudah dipahami. Data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara yang cukup mendalam bisa dikumpulkan kemudian dikumpulkan kesimpulan yang bisa disajikan berbentuk teks deskriptif. (Sugiyono 2017:149)

c. Menarik kesimpulan

Selanjutnya didalam langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif merupakan penarikan kesimpulan. Kesimpulan merupakan mencari pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin menjadi alur sebab akibat dan proposisi didalam penarikan kesimpulan membutuhkan cara yang cermat agar mendapatkan verifikasi yang bertujuan untuk meninjau ulang pada catatan lapangan sehingga data yang diperoleh dapat diuji validitasnya dari hasil wawancara yang didapatkan dari informan ditarik kesimpulan yang sesuai dengan masalah penelitian.