

**ANALISIS AKUNTABILITAS DI DALAM PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PERIZINAN KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2012**

Skripsi



Disusun oleh:

Nama: Hamdan

NIM : 20090520072

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2014**

**ANALISIS AKUNTABILITAS DI DALAM PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PERIZINAN KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2012**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Gelar Sarjana
dalam Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS AKUNTABILITAS DI DALAM PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PERIZINAN KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2012**

Oleh
Hamdan
20090520072

Telah Dipertahankan dan Disahkan Didepan Tim penguji Jurusan Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

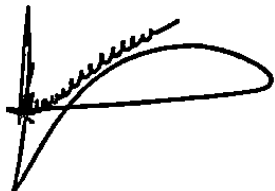
Pada:
Hari/tanggal : Rabu, 23 April 2014
Jam : 12:30 s/d 13:30
Tempat : Ruang Referensi Jurusan Ilmu Politik

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Penguji

Awang Darumurti, S.IP., M.Si

Penguji I



Dr. Achmad Nurmedi, M.Si

Penguji II



Dr. Iubani Setiyo Aji, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahawa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya-karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan

MOTTO

Orang yang melayani akan merasa nyaman, orang yang dilayani akan nyaman. Damailah kita.
(Arthur Kaufman)

Seluruh kehidupan adalah tentang pelayanan.
(Marian Wright Edelman)

Kunci sukses melayani dengan unggul adalah kerendahhatian dan konsistensi.
(Irene Tedjo)

Hidup yang bermaknan adalah hidup yang melayani orang lain.
(Albert Einstein)

Melayani dengan baik, hidup juga lebih baik.
(Ron Kaufman)

Saya mencoba melayani dalam hidup dan berharap suatu hari kita dapat melihat segala sesuatu menjadi lebih baik sebab Tuhan ada di setiap orang dan di setiap tempat.
(Russel Simmons)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan SKRIPSI ini kepada:

- Kedua orang tua yang selama ini tiada henti mendoakanku
- Keluarga besarku
- Sahabat-sahabat terbaikku selama di Jogja, yang selama ini selalu menemaniku disaat suka dan duka.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Akuntabilitas di dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2012”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini tanpa mereka Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Suranto., M.Pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Awang Darumurti, SIP, M.Si selaku dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi
3. Kepada pihak Dinas Perizinan Kota Yogyakarta terimakasih telah memberikan kemudahan dalam pengambilan data-data yang penulis perlukan.
4. Kepada kedua orang tua tercinta: terima kasih atas doa dukungan kasih sayang dan pengorbanannya selama ini.
5. Semua teman-teman ilmu pemerintahan.
6. Sahabat-sahabatku, terima kasih untuk rasa sayang, perhatian dan dukungan kalian padaku

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis memohon

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL LUAR | i |
| HALAMAN JUDUL DALAM..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | ii |
| MOTTO | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| SINOPSIS | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan masalah | 9 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |
| D. Kerangka Teori | 10 |
| 1. Konsep Akuntabilitas | 10 |
| 2. Pelayanan Publik..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| E. Definisi Konseptual..... | 26 |
| F. Definisi operasional | 28 |
| G. Metode Penelitian | 29 |
| BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 39 |
| A. Kondisi Umum Wilayah Kota Yogyakarta..... | 39 |
| B. Profil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta | 40 |
| 4. Sejarah Dinas Perizinan | 40 |
| 5. Struktur Organisasi..... | 45 |
| 6. Jenis Layanan | 49 |
| 7. Proses Layanan..... | 52 |
| 8. Media Pengaduan | 61 |
| 9. Tujuan Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta..... | 62 |
| 10. Dasar Hukum Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta..... | 63 |
| 11. Kedudukan, Fungsi dan Tugas Perizinan Kota Yogyakarta | 64 |
| 12. Kewenangan Dinas Perizinan..... | 65 |
| 13. Visi, Misi dan Motto Dinas Perizinan..... | 66 |
| 14. Cakupan Pelayanan Perizinan..... | 67 |
| BAB III IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN | 70 |
| A. Deskripsi Responden | 70 |

| | |
|---|----|
| 1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta | 73 |
| a. Tingkat Ketelitian Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan | 73 |
| b. Profesionalitas Pegawai dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan..... | 75 |
| c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan..... | 78 |
| d. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Sesuai dengan Waktu yang Ditetapkan..... | 81 |
| e. Terbuka dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan | 84 |
| f. Adanya Kompensasi dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan | 86 |
| 2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta | 88 |
| a. Biaya Izin Mendirikan Bangunan Sesuai dengan Ketentuan Perundang-Undangan..... | 88 |
| b. Adanya Mekanisme Pengaduan Jika Terjadi Penyimpangan Biaya dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan..... | 90 |
| 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta | 92 |

| | |
|---|-----|
| b. Mekanisme Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan tidak Berbelit-belit..... | 95 |
| C. Rekapitulasi Izin yang Dikeluarkan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun | |
| 2012..... | 99 |
| BAB IV PENUTUP | 102 |
| A. Kesimpulan..... | 102 |
| B. Saran | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 105 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 107 |
| 1. Angket Penelitian..... | 108 |
| 2. Deskriptif Responden..... | 112 |
| 3. Data Jawaban Responden..... | 115 |
| 5. Data Keluhan masyarakat tentang Izin mendirikan Bangunan..... | 118 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian | 35 |
| Tabel 2 Alternatif dan Skor Jawaban..... | 36 |
| Tabel 3 Jenis Perizinan dan Waktu Penyelesaian Izin Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta..... | 50 |
| Tabel 4 Jenis Perizinan dan Waktu Penyelesaian Izin yang Masih Tersebar Pada Dinas Teknis Di kota Yogyakarta..... | 51 |
| Tabel 5 Jenis Kelamin Responden..... | 70 |
| Tabel 6 Pendidikan Terakhir Responden..... | 71 |
| Tabel 7 Frekuensi Jenis Pengurusan Izin..... | 72 |
| Tabel 8 Frekuensi Mengurus Izin | 72 |
| Tabel 9 Tingkat Ketelitian Pegawai | 73 |
| Tabel 10 Profesionalitas Pegawai | 76 |
| Tabel 11 Kelengkapan Sarana dan prasarana | 79 |
| Tabel 12 Pelayanan sesuai dengan Waktu yang ditetapkan | 82 |
| Tabel 13 Terbuka dalam Memberikan Pelayanan Mendirikan Bangunan | 84 |
| Tabel 14 Adanya Kompensasi | 86 |
| Tabel 15 Biaya Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan Ketentuan Perundang-undangan | 88 |
| Tabel 16 Adanya Mekanisme Pengaduan Jika Terjadi Penyimpangan Biaya | 90 |
| Tabel 17 Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan | 92 |

Tabel 19 Rekapitulasi Izin yang di Keluarkan dinas perizinan Kota Yogyakarta
Tahun 2012

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Struktur Organisasi Pada Saat Berbentuk UPTSA | 46 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta | 48 |
| Gambar 3 Alur Proses Layanan Perizinan Baru | 56 |
| Gambar 4 Alur Proses Layanan Perizinan Duplikat..... | 60 |
| Gambar 5 Alur Proses Pengaduan | 62 |
| Gambar 6 Motto Dinas Perizinan Kota Yogyakarta..... | 67 |
| Gambar 7 Alur Pelayanan Perizinan Jasa di Kota Yogyakarta | 68 |

SINOPSIS

Pada tahun 2010 *International Finance Corporation* memberikan peringkat pertama kepada pemerintah Kota Yogyakarta dalam survei tentang kemudahan perizinan usaha dan Izin Mendirikan Bangunan. Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Di samping itu IMB merupakan salah satu retribusi Kota Yogyakarta yang berarti sumber pendapatan Daerah. Dinas perizinan Kota Yogyakarta yang merupakan penyelenggara pelayanan IMB harus memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Berdasarkan hal di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Akuntabilitas di dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2012.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Guna mengetahui dan menganalisa bagaimana akuntabilitas di dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas perizinan Kota Yogyakarta maka data yang digunakan adalah data primer Akuntabilitas di dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2012. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan cara mendeskriptifkan data yang diperoleh dilapangan (data hasil rekapitulasi kuisioner, hasil wawancara dan data-data dokumen). Data-data tersebut diolah dan dikategorikan berdasarkan indeks tertentu, setelah indeks tersebut diperoleh baru kemudian dianalisa.

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas perizinan Kota Yogyakarta memiliki akuntabilitas yang baik. Akuntabilitas kinerja pada dinas perizinan Kota Yogyakarta berdasarkan tingkat ketelitian pegawai termasuk dalam kategori sangat baik, berdasarkan profesionalitas pegawai, termasuk dalam kategori baik, berdasarkan pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori baik, berdasarkan keterbukaan termasuk dalam kategori baik dan berdasarkan adanya kompensasi juga termasuk dalam kategori sangat baik. Akuntabilitas biaya pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berdasarkan biaya izin termasuk dalam kategori baik dan berdasarkan pelayanan yang diberikan juga termasuk dalam kategori baik Sedangkan akuntabilitas Produk Pelayanan pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta berdasarkan persyaratan izin termasuk dalam kategori baik. Sedangkan berdasar mekanisme pelayanan juga termasuk dalam kategori baik.

Saran yang diajukan setelah mengetahui hasil penelitian ini adalah dinas Perizinan Kota Yogyakarta disarankan untuk melakukan evaluasi yang terkait dengan persyaratan perizinana mendirikan bangunan hal ini dikarenakan nilai yang diperoleh lebih kecil disbanding dengan factor lainnya. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tentang