



**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN
BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh

Rinno Widodo

NIM 070910201113

TIDAK UNTUK DIKUTIP

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN
BANYUWANGI**

***THE QUALITY OF LICENSING SERVICE BUILDING IN THE
INTEGRATED DISTRICT BANYUWANGI LICENSING SERVICE***

SKRIPSI

ditujukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Negara

Oleh

Rinno Widodo

NIM 070910201113

TIDAK UNTUK DIKUTIP

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Ahmad Samsudin, S.AP dan Ibu Dra. Hariyati yang selalu memberikan semangat tanpa henti dan mendoakan sepanjang waktu
2. Adik saya Ronni Suryansyah yang selalu ada untukku. Semoga kita dapat selalu membanggakan orang tua kita.
3. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi
4. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Bahwa kebiasaan menghafal itu tidak menambah kecerdasan, malah menjadikan saya bodoh, mekanis, seperti mesin.

(Tan Malaka-Madilog)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rinno Widodo

NIM : 070910201113

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, November 2014

Yang menyatakan,

Rinno Widodo

NIM 070910201113

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN
BANYUWANGI**

Oleh

Rinno Widodo

NIM 070910201113

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Suji, S. Sos, M. Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 18 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si.
NIP. 195805101987022001

Dr. Sutomo, M.Si.
NIP. 196503121991031003

Anggota,

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP.
NIP. 197410072000121001

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

“Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi”; Rinno Widodo, 070910201113; 2014; Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan mendirikan bangunan pada Badan pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan tipe penelitiannya menggunakan deskriptif kuantitatif. Dengan jenis penelitian survei menggunakan dimensi kualitas pelayanan parasurahman.

Lokasi penelitian ini adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi di Jl. A. Yani no. 57 Banyuwangi. Populasi dalam penelitian ini, merupakan pemohon yang telah selesai mengurus perizinan mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan untuk sampel penelitian, peneliti menggunakan pendapat ferdinand yaitu dengan cara jumlah indikator dikalikan 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh). Mengacu pada jumlah sampel minimal yang harus diambil, maka sampel penelitian ini berjumlah 55 responden. Sedangkan untuk penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Lebih lanjut teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada kemudahan. Sampel terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Dalam pengambilan datanya menggunakan kuesioner.

Analisis data dalam penelitaian ini menggunakan *ServQual* dengan tingkat pengukuran menggunakan skala likert 5 tingkatan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, kualitas pelayanan perizinan mendirikan bangunan pada Badan pelayanan perizinan terpadu kabupaten banyuwangi memperoleh hasil total servQual 0,05 dengan kategorisasi sangat baik.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya;
5. Dr. Sutomo M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan arahan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Suji S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan banyak waktu dan arahnya dalam penulisan skripsi ini terimakasih banyak;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Dr. H. Abdul Kadir, M.Si selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi;
9. Seluruh Dosen yang terhormat beserta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

10. Terimakasih kepada kedua orang tua saya tercinta Ahmad Samsudin, S.AP dan Dra. Hariyati yang selalu memberi nasehat, semangat, dan doa yang tidak terputus;
11. Adik saya Ronni Suryansyah terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini;
12. Terima Kasih kepada Kalvin Edo, Adven Metris, Ricky Adhe, Raditya Dandi, Moh. Syafi'I dan Seluruh kawan-kawan AN 2007 yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memberikan semangat dan doa;
13. Terima Kasih kepada Ibnu Iskak, Haryo Kunto, Trenggono Pujo, Adhe Wanda, Endi Nuril, Sokemd Manullang, Anche Sitorus, R.V. Windu, Aldi Selania, Mochamad Sodiq, Henariza Febri, Hari Mukti, sebagai kawan terbaik menjalankan roda organisasi;
14. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Pelayanan	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik	13
2.2.1 Paradigma Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik.....	16
2.3 Konsep Pelayanan Terpadu	17

2.3.1 Pola Pelayanan Publik	17
2.3.2 Definisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu	18
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Tipe dan Fokus Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Definisi Operasional.....	30
3.6 Uji Instrumen	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6. 2 Uji Reliabilitas.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Pengantar.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi.....	36
4.1.2 Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja BPPT.....	36
4.1.3 Visi dan Misi BPPT.....	37
4.1.4 Keadaan Aparatur BPPT.....	38
4.1.5 Struktur Organisasi dan Susunan Organisasi BPPT	39
4.1.6 Taksonomi Pelayanan.....	51
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Uji Instrumen.....	57
4.2.2.1 Uji Validitas.....	57

4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.2.3 Analisis Kualitas Pelayanan.....	59
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik	2
1.2 Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan BPPT Banyuwangi..	6
2.1 Paradigma Administrasi Publik	14
4.1 Jumlah Aparatur BPPT.....	38
4.2 Karakteristik Usia Responden.....	54
4.3 Karakteristik Profesi Responden.....	55
4.4 Karakteristik Kebutuhan Responden.....	56
4.5 Hasil Uji Validitas.....	57
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.7 Hasil Uji Persepsi dengan Harapan pada Indikator Dimensi Layanan..	60
4.8 Hasil Kualitas Pelayanan.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Kualitas Pelayanan	20
2.2 Model Kesenjangan Antara Harapan dengan Kualitas Pelayanan.....	24
4.1 Struktur Organisasi BPPT.....	50
4. 2 Alur Pelayanan Perizinan.....	51
4.4 Alur Pelayanan Perizinan dengan Tinjau Lokasi.....	52
4.5 Alur Pelayanan Perizinan tanpa Tinjau Lokasi.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner.
2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.
3. Hasil Uji Validitas.
4. Hasil Uji Reliabilitas.
5. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember.
6. Surat Rekomendasi Penelitian Badan kesatuan Bangsa Dan Politik Banyuwangi.
7. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari BPPT Kab, Banyuwangi.
8. Dokumentasi Foto Penelitian,