

Pembangunan yang dicanangkan pemerintah Indonesia dalam rangka mendorong usaha pemerintah daerah untuk menjadi yang lebih maju dalam suatu tatanan pemerintahan yang mampu mensejahterkan rakyat. Pelayanan merupakan salah satu bentuk mempercepat perluasan pembangunan. Berbagai pelayanan publik yang dapat meningkatkan pembangunan salah satunya adalah pelayanan perijinan mendirikan bangunan. Masih kurang memuaskannya pelayanan perijinan menjadi faktor enggan masyarakat untuk melakukan pengajuan perijinan mendirikan bangunan. Adanya faktor tersebut sehingga memaksa pemerintah daerah untuk membuat suatu terobosan baru yang dapat mempermudah masyarakat pemilik bangunan untuk melakukan pengurusan perijinan mendirikan bangunan.

Penelitian ini akan menjawab permasalahan terkait bagaimana dampak inovasi pelayanan perijinan dan respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya dampak inovasi pelayanan izin mendirikan bangunan dan respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan yang semakin meningkat .

Peneliti berusaha menjawab pertanyaan penelitian ini dengan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Lamongan dimana terdapat peningkatan pengurusan IMB. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. Informan yang diambil dalam penelitian ini diantaranya adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan , Kepala bidang pelayanan dan perijinan non.usaha, Petugas bidang Izin Mendirikan Bangunan dan Masyarakat pemilik bangunan di Kabupaten Lamongan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dampak inovasi pelayanan adalah peningkatan semangat masyarakat dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. Masyarakat semakin sadar pentingnya memiliki Izin Mendirikan Bangunan untuk keabsahan bangunan yang dimiliki sesuai hukum,UUD dan Perda yang berlaku.

*Kata kunci : pembangunan, pelayanan perijinan, dampak inovasi pelayanan, respon masyarakat pemilik bangunan.*

## **ABSTRACT**

*Development launched by the Indonesian government in an order to push the efforts of local governments to become more advanced in an order of government is able to welfare the people. Services is one of accelerating the expansion of development. A variety of public services that can improve the development of one of them is the licensing services building. Still less satisfy it licensing services become a factors reluctance of people to do the submission of building permits. The existence of these factors forcing the local governments to make a new breakthrough that can simplify the buildings owners to carry out the necessary permits building.*

*This research will answer the problems related to how the impact of innovation and response licensing services of the owner of the building in investment and licensing Lamongan district. This research was conducted the basis of the impact of innovation services building permits and the response of the owner of the building in the building permits increasing.*

*Researchers are trying to answer the research question with the qualitative method with descriptive type of research. The location of this research is in the district Lamongan where there was an increase in the building permits. The technique of the determination of informants using purposive a technique. Informants are taken in this research is the head of investment and permitting Lamongan district, head of the investment and non-business licensing, building permit field officer and public building owners in District Lamongan. Data collection is done by observation, interview and documentation. Data analysis using data reduction, presentation of data and conclusion.*

*The results obtained in this research indicate that the impact of service innovation is improving the public response of the building owners in obtaining building permits in the investment and licensing Lamongan district. The public is increasingly aware of the importance of having building permits to the validity of a building owned unlawful, the constitution and applicable regulation.*

*keyword: development, the licensing services, the impact of innovation of service, the response of public building owners.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr.Wb.

Puji syukur saya sampaikan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dalam keadaan sehat wal'afiat.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memperoleh gelar akademis Sarjana (S1) pada Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Airlangga. Judul yang diajukan penulis adalah “Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan”.

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh dan menyajikan gambaran mengenai dampak dari suatu inovasi yang dilakukan pemerintah daerah yang direspon masyarakat pemilik bangunan sehingga terjadi suatu peningkatan pengajuan pengurusan izin mendirikan bangunan. Penelitian ini menjadi menarik untuk dilakukan karena sejauh ini penelitian tentang suatu dampak dari inovasi pelayanan perijinan masih belum banyak dilakukan penelitian dalam konteks ini peneliti mengkaitkannya dengan konsep inovasi pelayanan publik dalam teori inovasi pelayanan publik. Selain itu, nilai urgensi dari penelitian ini adalah karena adanya peningkatan respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan ini akibat dari adanya suatu inovasi pelayanan perijinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian baru bagi konsep inovasi dan teori inovasi pelayanan publik dalam Ilmu Administrasi Negara.

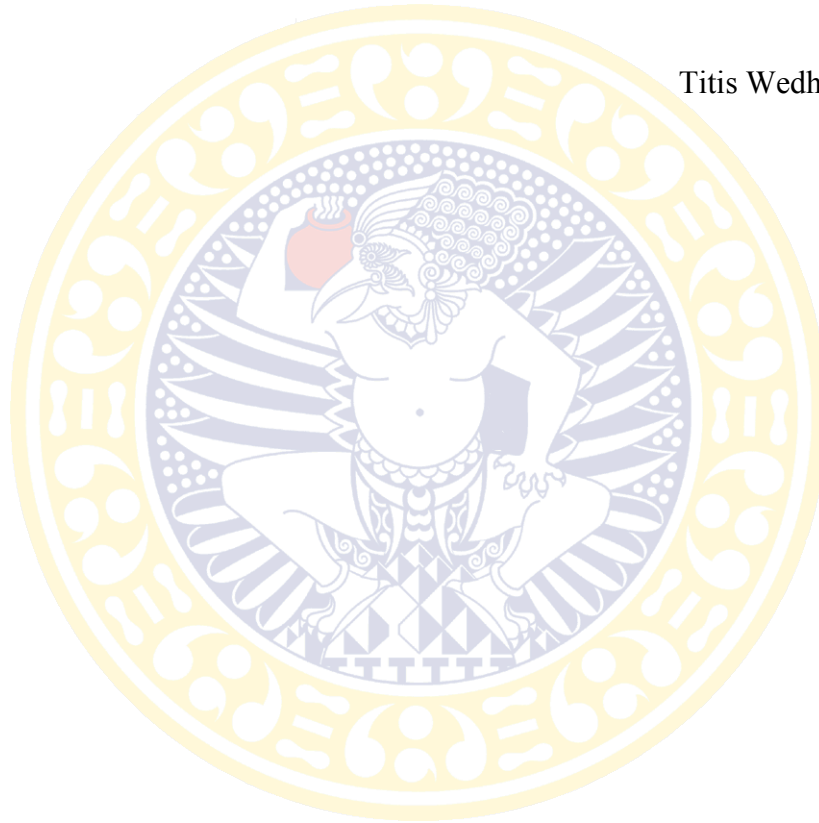
Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dimana masih terdapat kekurangan dan terjadinya kesalahan, sehingga peneliti mengharapkan masukan, kritikan serta saran terhadap penulisan hasil penelitian ini dan peneliti mohon maaf jika dalam

penulisan ini terdapat kesalahan baik sengaja maupun tidak disengaja dan mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'allaikum Wr.Wb.

Surabaya, 04 Juni 2015

Titis Wedha Ryzky Besthari



## HALAMAN MOTTO

*"Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri." (Ibu Kartini )*

*"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua."  
(Aristoteles)*

*"Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak." (Aldus Huxley)*

*"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah." (Thomas Alva Edison)*

*"Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri." (Muhammad Ali)*

*"Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh." (Confusius)*

## Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillahirobbil'alamin. .

- ❖ Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis.
- ❖ Rasulullah SAW, terima kasih atas tuntunan dan teladan bagi umat manusia di dunia.
- ❖ Papaku di Surga Terima Kasih untuk 24 tahun ini mungkin kebersamaan adek sama papa cukup sampe usia 24 thn karena Allah lebih sayang sm Papa. Meskipun Papa tidak ada secara nyata tapi aku percaya Papa di sana pasti tersenyum melihatku. Ini ku persembahkan untuk Papa. Love and Miss U daddy ☺
- ❖ My Mommy yang sudah melahirkanku terima kasih atas pengorbanan dan kesabarannya kini putrimu ini sudah sarjana walaupun telat. Love U mommy :\*
- ❖ Buat My Brother terima kasih untuk kasih sayangnyaa walaupun kadang aku ini mbantah tapi aku syg Mas Nanang :\*
- ❖ Buat My Babe terima kasih untuk Support dan Kesabarannya.. Mulai Hari Ini Aku bisa menjadi istri yang sesungguhnya nemenin muter2 Indonesia..hehehe..Love U My Hubby :\*
- ❖ Buat Almh.Nenek yang belum sempat melihat aku wisuda dan menikah. .Semoga Mbah,Papa dan Dek Tiara Bahagia Di Sisi-Nya..Adek sayang Mbahe :\*
- ❖ Buat Budhe dan Pakdhe serta tanteku terima kasih buat do'anya. .
- ❖ Terima Kasih buat Mama dan Bapak Mertua atas supportnya. .Love U :\*
- ❖ Buat Adek2 Iparku Dek Lely dan Dek Intan. .semangat sekolahnyaa dan semoga jadi anak yang membanggakan orang tua. Love:\*
- ❖ Terima Kasih Kepada Bpk.Falih Suaedi selaku Ketua Departemen Administrasi untuk Pengajarannya.
- ❖ Terima Kasih Kepada Bp.Roestoto selaku Sekretaris Departemen Administrasi yang sudah banyak membantu dan memberi wejangan.
- ❖ Terima Kasih Untuk Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbingku Bp.Sunaryo yang sudah banyak memberikan masukan dan supportnya saat sy harus berjuang mengembalikan keadaan krn Kehilangan papa.

- ❖ Terima Kasih untuk Bpk.Nanang yang jadi tempat diskusi, Bpk.Eko Supeno sebagai dosen yang friendly, Bpk.Gitadi Tegas kapan sy diajak nge-trail ke Bromo..hehehe. .
- ❖ Terima Kasih untuk semua Dosen Departemen Administrasi yang sudah memberikan ilmunya..
- ❖ Terima Kasih untuk Mas Sis dan Mbak Isti yang sudah banyak membantu dan yg sering direpoti :D
- ❖ Tmn2 ANDALAN terima kasih atas perkenalan dan pertemananyaa, Semoga kita bisa tetap menjadi teman kl nikah jangan lupa undangnyaa. .
- ❖ Buat Begog yang udah jadi tmn nongkrong,ngobrol,jelong2, nonton,tmn galau dan tmn mblakrak. .pokok'e kita prend. .
- ❖ Buat Njot,Mas Didit, Bimo dan Yupi. .yuk kita kemana2 lagi. .
- ❖ Ladi ,Gondes ,Baim ,Lili ,Midia ,Boss ,Dek Nul dan Tyo, Emak, Mbokna dan Duwik. .ayoo cangkruk ta ngopi2 nang ndi ngono. .
- ❖ Buat Temen sekamarku Isna. .kau meninggalkanku sendirian ☹
- ❖ Tmn2 Kost Bonafide Terima Kasih Persaudaraannyaa..bakalan kangen ☹
- ❖ Ibu Kostku dan Mbahti. .Terima Kasih udah dianggep kyk anak sendiri. .
- ❖ Buat Mas Helmy AN'05 Maksih udah mau tak repotin dan jadi tmpt diskusiku..
- ❖ Terima Kasih untuk Kepala BPMP Kab.Lamongan atas diijinkannya sy melakukan penelitian di wilayah bapak..
- ❖ Terima Kasih untuk Bapak Eddy Sutrisno Kabid.Perijinan BPMP Kab.Lamongan atas bantuannya..
- ❖ Terima Kasih untuk Mas Arif, Mas Edy, Mas Fauzan dan Mas2 LSM yang sudah membantu sy sampai selesai. .
- ❖ Terima Kasih untuk semua yang sudah membantu dan sy repotkan yg tidak bisa sy sebutkan satu-satu...