

KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Oleh:
TRI PASCA NATALIS
NIM. E42011030

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerja Sama Universitas Tanjung Pura
Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : tripasca.natalis@gmail.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas-kualitas bentuk pelayanan yang *tangible* (berwujud) dan mengetahui kualitas pelayanan yang memberikan kemudahan *reliability* (kehandalan) dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yaitu kurang maksimalnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan yang belum tepat waktu sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek dari penelitian ini adalah pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang terlibat dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan serta masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Zeithaml yaitu kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh dimensi *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum maksimal. Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, saran yang diberikan yaitu memperbaiki kualitas pelayanan seperti meningkatkan kehandalan pegawai, menambah jumlah pegawai, perbaikan dan penambahan fasilitas fisik dan perlengkapan serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Wujud, Kehandalan, Ketanggapan.

QUALITY OF GOVERNMENT APPARATUS SERVICE ON BUILDING PERMIT AT BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SINTANG REGENCY

Abstract

The aimed of this essay is to describe qualities that tangible and to find out quality service that realibility on building permit service at Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sintang Regency. The title of this essay based on some problem that going on building permit service, that problem is less than the maximum of service and process to finish building permit service that still not on time so causing complaints from the public. This research use descriptive research by qualitative method. Subject of research is Apparatus at Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sintang Regency that involved in the process of service Building Permit and also people who make Building Permit. This research theory of Zeithaml that researcher use quality of public service influenced by the dimensions of tangible, realibility, responsiveness, assurance, and emphaty. Results of this research was the overall quality of service of building permit held by Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sintang Regency is not maximized. Based on the research objectives and the results of the research, the advice given is to improve the quality of services such as improving the reliability of employees, increase the number of employees, improvements and additions to physical facilities and equipment as well as increased socialization to the public.

Key Words : Quality of Service, Tangible, Reliability, Responsiveness.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 5 tahun 1999 adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan bangunan dengan maksud agar desain bangunan dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku.

Menurut Peraturan Bupati Sintang Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Sintang Dibidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, instansi yang berwenang menangani masalah IMB di Kabupaten Sintang adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Dasar hukum IMB yaitu mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Bangunan Gedung.

Data realisasi keseluruhan bangunan pada Tabel 1 tersebut peneliti dapatkan dari data sensus penduduk yang dilakukan pada tahun 2013 dan 2014. Pada tabel ini, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya terlihat antara jumlah pemohon belum sepenuhnya sama dengan realisasi izin yang artinya permohonan yang diajukan oleh masyarakat tidak sepenuhnya dapat diproses dan diterbitkan izinnya. Tidak terealisasinya penerbitan IMB ini disebabkan oleh pejabat berwenang seperti Kepala Badan, Kepala Bidang ataupun Kepala Sub Bidang sedang tidak berada di tempat disebabkan oleh adanya diklat atau dinas luar yang berkaitan dengan pekerjaan diluar kantor sehingga izin belum dapat diselesaikan dan diterbitkan karena harus melalui pengoreksian secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan. Hal ini juga dilakukan jika permohonan IMB yang diajukan belum memenuhi persyaratan dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta gambar yang ada di sketsa tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Menurut Peraturan Bupati Sintang Nomor 67 Tahun 2014 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang maka waktu penyelesaian IMB yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Namun, berdasarkan hasil

Tabel 1

Kondisi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Sintang Tahun 2013-2014

No	Tahun	Berkas Masuk	Terbit IMB/terrealisasi	Belum terbit/belum terealisasi
1	2013	67	31	36
2	2014	119	55	64

Sumber: *Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2015*

temuan di lapangan yang dilakukan peneliti, proses pembuatan IMB tersebut belum sesuai Standar Operasional Prosedur Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat terlihat ketika masyarakat melakukan pelayanan IMB, yang seharusnya proses pelayanan hanya berlangsung selama 14 hari berdasarkan Standar Operasional Prosedur Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, akan tetapi kenyataan pelaksanaannya lebih dari waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 2
Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dari Bulan Januari - Juli 2015

No	Bulan	Terbit sesuai dengan SOP (14 hari)	Terbit tidak sesuai dengan SOP (14 hari)	Jumlah
1.	Januari	2	7	9
2.	Februari	1	5	6
3.	Maret	3	8	11
4.	April	1	4	5
5.	Mei	1	6	7
6.	Juni	2	4	6
7.	Juli	2	5	7
Total		12	39	51

Sumber: *Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2015*

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa dari 51 IMB yang masuk, izin yang terbit sesuai dengan SOP sebanyak 12 izin dan 39 izin terbit tidak sesuai dengan SOP. Hal ini menunjukkan bahwa penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

belum tepat waktu sesuai dengan SOP penerbitan IMB yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa aparat pemerintah di BPM-PTSP Kabupaten Sintang tidak tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan IMB.

Berdasarkan beberapa masalah dan fenomena yang telah diuraikan di atas maka, penulis tertarik untuk meneliti tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Kabupaten Sintang. Hal ini dikarenakan banyak sekali terjadi permasalahan dalam proses pelayanan pengurusan IMB.

2. Identifikasi Masalah :

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Belum maksimalnya pelayanan pembuatan IMB pada BPM-PTSP di Kabupaten Sintang dikarenakan kurangnya SDM dan seringnya Badan, Kepala Bidang ataupun Kepala Sub Bidang dinas luar yang menyebabkan terlambatnya penerbitan IMB.
- b) Kurangnya saran dan prasarana pendukung seperti komputerr, mesin ketik, alat survey GPS, lemari, kendaraan operasional dan peralatan lainnya.

- c) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan proses pembuatan IMB.

3. Fokus Penelitian:

Masalah merupakan kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan fakta atau apa yang terjadi di lapangan. Mengingat luasnya permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan IMB di Kabupaten Sintang, dalam penelitian ini penulis perlu memfokuskan masalah penelitian. Maka dari itu, peneliti memfokuskan penelitian ini hanya membahas permasalahan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, khususnya pada dimensi *tangible* (berwujud) dan *reliability* (kehandalan).

4. Rumusan Permasalahan :

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan fokus penelitian, maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis untuk menjawab permasalahan penelitian adalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang?

5. Tujuan Penelitian :

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mendeskripsikan kualitas-kualitas bentuk pelayanan yang *tangible* (berwujud).
- b) Untuk mendeskripsikan serta mengetahui kualitas pelayanan yang memberikan kemudahan *reliability* (kehandalan).

6. Manfaat Penelitian :

a. Manfaat Teoritis:

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pemerintahan terutama dibidang pelayanan publik. Kemudian dapat dijadikan sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis:

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan oleh penulis dapat dijadikan saran ataupun masukan bagi Instansi Pemerintah Kabupaten Sintang, khususnya BPM-PTSP Kabupaten Sintang, yang menangani masalah IMB sebagai strategi untuk melaksanakan pelayanan izin tersebut yang lebih efektif.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011:40) kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut:

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *Reability* (kehandalan) terdiri atas indikator:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f) Semua keluhan pelanggan direspon.

Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator:

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator:

- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa yang baik oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Situmorang & Junhir (1994:84) mendefinisikan aparatur pemerintah:

Aparatur pemerintah adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yakni melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan, sedangkan sebagai abdi negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, artinya peneliti menggambarkan atau mendefinisikan kembali kondisi nyata yang ada di lapangan (Sugiyono, 2004:13). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Analisis kualitatif adalah bagaimana peneliti mengolah dan menganalisa data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk selanjutnya dapat diinterpretasikan sehingga dapat menarik kesimpulan dari hasil analisis data tersebut. Melalui penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti ingin mendeskripsikan kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Ketiga teknik tersebut digunakan agar peneliti mendapatkan data primer dan data sekunder, menjaring data dan informasi dari informan tentang hal-hal yang erat

hubungannya dengan masalah penelitian, memperoleh data atau informasi yang diperlukan dengan cara mengumpulkan dokumen atau rekaman yang dapat berupa dokumen pribadi atau dokumen resmi, foto-foto atau gambar.

Peneliti menggunakan teknik analisa data dalam Sugiyono (2014:91-99). Yang terdiri atas tiga alur kegiatan yaitu Reduksi data (*reduction data*), Penyajian data (*data display*), dan Penarikan kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Selanjutnya teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Sintang merupakan instansi pelaksana pemerintah dalam pelayanan IMB dan dalam melaksanakan pelayanan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun dalam pelaksanaannya masih saja ditemukan berbagai macam permasalahan. Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan pembuatan IMB ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zaithaml

(Hardiyansyah 2011:46) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Melalui teori tersebut peneliti ingin melihat kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang apakah sudah sesuai atau tidak dengan standar pelayanan yang baik, data dan fakta yang diperoleh dari hasil penelitian yang melibatkan banyak subjek penelitian. Berbagai macam pendapat serta pandangan yang didapat dari subjek penelitian mengenai kualitas pelayanan IMB ini dihimpun melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu proses wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan. Dengan adanya teknik pengumpulan data ini tentu mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan IMB baik positif maupun negatif dari pelaksanaannya.

2. Pembahasan

a) *Tangible* (Berwujud)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara keseluruhan yang dilakukan oleh peneliti pada dimensi *tangible* atau wujud kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa masih banyak

kekurangan fasilitas, sarana perlengkapan dan peralatan di BPM-PTSP Kabupaten Sintang. Kekurangan tersebut yaitu minimnya pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC, tidak tersedianya alat ukur yang siap pakai, tidak adanya kendaraan dinas, ruangan kerja yang sempit karena renovasi BPM-PTSP dan jumlah pegawai atau SDM yang kurang. Kendala-kendala inilah yang mempengaruhi dalam aspek *tangible* atau wujudnya.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara keseluruhan dapat dilihat bahwa *reliability* (kehandalan) petugas dalam memberikan pelayanan IMB masih belum terlaksana dengan baik dan belum terpenuhi. Hal ini terbukti dengan pelayanan pembuatan izin tersebut yang memerlukan waktu lebih dari 14 hari sehingga pelayanan masih belum maksimal. Tidak tercapainya waktu dalam pembuatan izin ini disebabkan oleh pejabat berwenang seperti Kepala Badan, Kepala Bidang ataupun Kepala Sub Bidang sedang tidak berada di tempat disebabkan oleh adanya diklat atau dinas luar yang berkaitan dengan pekerjaan diluar kantor maka IMB belum dapat diselesaikan karena harus melalui pengoreksian secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan. Kemudian diketahui pula bahwa petugas BPM-PTSP Kabupaten Sintang kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat

mengenai IMB. Sosialisasi ini tidak dapat menjangkau daerah yang jauh dan dipelosok. Hal ini menyebabkan banyak sekali bangunan yang tidak memiliki IMB. Beberapa hal ini mengakibatkan pelayanan pembuatan IMB yang tidak tepat waktu sehingga pelayanan pembuatan izin tersebut tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh BPM-PTSP Kabupaten Sintang.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara keseluruhan dapat dilihat bahwa *responsiveness* (ketanggapan) petugas dalam memberikan pelayanan IMB sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dengan ketanggapan dan respon petugas yang secara baik menangani keluhan masyarakat terkait dengan waktu penyelesaian dan tidak memenuhi persyaratan dalam pembuatan izin tersebut. Petugas pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang dapat memberikan solusi terhadap masalah ini dan dapat meyakinkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sangat peduli, tanggap dan sangat merespon keluhan yang dihadapi oleh masyarakat dan berusaha seefektif dan semaksimal mungkin untuk memberikan solusi serta meminimalisir keluhan.

d) *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara keseluruhan dapat dilihat bahwa *assurance* (jaminan) petugas dalam

memberikan pelayanan IMB sudah cukup baik. Hal ini terbukti dengan proses pelayanan izin tersebut yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pada perundang-undangan, tahapan-tahapan dalam pelayanan pemberian IMB juga terlaksana dan adanya transparansi biaya dalam pembuatan IMB dan jaminan legalitas hukum yang jelas terkait IMB yang telah dikeluarkan. Ini berarti pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang telah memberikan jaminan proses pelayanan, jaminan kepastian biaya dan jaminan legalitas hukum pada pelayanan IMB yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pemohon. Yang masih kurang yaitu jaminan ketepatan waktu yang belum bisa diberikan oleh petugas pelayanan IMB secara pasti dan jelas. Hal ini dikarenakan terkadang petugas terkendala dengan ketidaklengkapan berkas, persyaratan administrasi dan teknik yang diajukan oleh pihak pemohon sehingga penerbitan IMB menjadi terhambat dan lama. Kemudian pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang juga menegur apabila terjadi kasus pungutan liar di luar biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah serta akan memberikan sanksi terhadap oknum yang tidak bertanggungjawab tersebut. Ini semua adalah wujud perlindungan dan jaminan pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang agar tercipta pelayanan IMB yang terlaksana dengan maksimal dan lebih baik lagi.

e) *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dan observasi dapat dilihat bahwa *emphaty* (empati) petugas dalam memberikan pelayanan IMB sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terbukti dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan izin tersebut. Jika ada pemohon yang datang ke BPM-PTSP Kabupaten Sintang petugas langsung menyapa. Ketika ada masyarakat yang bertanya mengenai pengurusan pembuatan IMB, petugas pelayanan memberikan informasi dengan ramah dan sopan. Bahkan apa yang diinginkan dan apa yang diminta oleh pemohon petugas fasilitasi semua untuk pembuatan izin ini. Petugas juga menyiapkan formulir IMB agar masyarakat diberi kemudahan dan kenyamanan serta meminimalisir hal-hal yang menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat dalam mengurus pembuatan izin tersebut. Ini juga terbukti dengan adanya kotak pengaduan yang diletakkan di depan pintu masuk BPM-PTSP Kabupaten Sintang. Dengan harapan bahwa terjalin komunikasi yang baik antara pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang dan masyarakat yang mengurus IMB sehingga tercipta pelayanan yang semakin baik lagi. Ini menunjukkan bahwa pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan berbagai data dan analisis yang dideskripsikan menggunakan teori Zaithaml yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangible* (perwujudan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan/respon), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (perwujudan), yaitu segala sesuatu hal yang mempunyai wujud nyata di dalam pelayanan yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai. Pada proses pelayanan IMB pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang pada dimensi perwujudan ini masih banyak kekurangan fasilitas, sarana perlengkapan dan peralatan. Hal ini ditunjukkan dari minimnya pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC, tidak tersedianya alat ukur yang siap pakai, tidak adanya kendaraan dinas, ruangan kerja yang sempit dan jumlah pegawai atau SDM yang kurang.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan pegawai dalam

menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, memuaskan, cepat, akurat dan tepat waktu. Pada proses pelayanan IMB pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang pada dimensi kehandalan ini belum dapat memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan tepat waktu. Hal ini ditunjukkan dari waktu penyelesaian IMB yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Tidak tercapainya waktu penyelesaian dalam pembuatan IMB ini disebabkan oleh kesibukan Kepala BPM-PTSP Kabupaten Sintang di luar kantor sehingga penandatanganan IMB menjadi terhambat dan kurangnya sosialisasi juga menjadi penyebab masyarakat tidak mengetahui dan memahami izin tersebut.

3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu sikap pegawai yang cepat dan tepat serta tanggap memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Pada proses pelayanan IMB pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang pada dimensi ketanggapan ini sudah cukup terlaksana dengan baik. Ini ditunjukkan dengan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan masyarakat baik itu terkait waktu penyelesaian IMB yang lambat terbitnya maupun tidak lengkapnya syarat dalam pembuatan izin tersebut. Petugas dapat

memberikan solusi dan pemecahan masalah. Kemudian petugas dapat meyakinkan masyarakat dengan memberikan pengertian.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan jaminan kepada masyarakat. Pada proses pelayanan IMB pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang pada dimensi jaminan ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Ini ditunjukkan dengan petugas pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang yang dapat memberikan jaminan dalam proses pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan jaminan legalitas terhadap IMB yang mempunyai dasar hukum serta dapat dipertanggungjawabkan. Yang masih kurang yaitu jaminan ketepatan waktu yang belum bisa diberikan oleh petugas pelayanan IMB secara pasti dan jelas. Hal ini dikarenakan terkadang petugas terkendala dengan ketidaklengkapan berkas, persyaratan administrasi dan teknik yang diajukan oleh pihak pemohon sehingga penerbitan IMB menjadi terhambat dan lama.
5. *Emphaty* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Pada proses pelayanan IMB pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang pada dimensi

empati ini sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan sikap ramah dan sopan yang dilakukan oleh petugas pada BPM-PTSP Kabupaten Sintang dalam proses pelayanan IMB serta adanya kotak pengaduan yang dapat menjadi penyalur bagi kritik, saran dan keluhan masyarakat.

b) Saran

Peneliti juga akan memberikan saran dan masukan bagi BPM-PTSP Kabupaten Sintang, agar semakin baik dalam memberikan pelayanan terkait hasil yang diperoleh dalam penelitian ini. Adapun saran yang dapat peneliti berikan, yaitu:

1. Pada dimensi *Tangible*, sebaiknya pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang dapat mengatasi kekurangan fasilitas, sarana dan prasarana, perlengkapan, peralatan dan personil atau SDM. Hal ini bisa dilakukan dengan cara mengajukan permohonan ke instansi pemerintah terkait agar semua itu dapat dipenuhi demi tercapainya pelayanan IMB yang baik dan maksimal.
2. Pada dimensi *Reliability*, sebaiknya para petugas lebih mengutamakan kecepatan, keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian IMB. Kemudian dapat mencari pengganti bagi pejabat yang tidak berada di tempat untuk bertanggungjawab dalam

pengoreksian dan tanda tangan pengesahan agar penerbitan izin ini tidak terlambat. Petugas juga harus lebih meningkatkan lagi sosialisasi dan menjangkau sampai ke daerah pelosok-pelosok agar masyarakat bisa memahami dan mengetahui prosedur dan persyaratan IMB.

3. Pada dimensi *Responsiveness*, sebaiknya pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang dapat meningkatkan ketanggapan dan respon petugas dalam menangani keluhan dan masalah serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan IMB.
4. Pada dimensi *Assurance*, sebaiknya pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam meyakinkan masyarakat dan memberikan rasa percaya kepada masyarakat sehingga merasa terjamin dalam pelayanan dan legalitas hukum mengenai IMB. Kemudian dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dalam penyelesaian izin tersebut.
5. Pada dimensi *Emphaty*, sebaiknya pihak BPM-PTSP Kabupaten Sintang dapat meningkatkan sikap ramah, sopan dan santun dalam pelayanan IMB. Kemudian meningkatkan hubungan dan menjalin komunikasi yang baik agar petugas dapat lebih

mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat.

E. REFERENSI

1. Buku-buku:

- Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2009. **Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- MH, HM Ismail. 2010. **Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press.
- Moleong, Lexy. 2013. **Metode Penelitian Kualitatif**. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Napitupulu, Paimin. 2007. **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**. Bandung: P.T. Alumni.
- Rusli, Budiman. 2013. **Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif**. Bandung: Hakim Publishing.
- Sedarmayanti, 2009. **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)**. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.

----- 2008. **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.

----- 2011. **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.

Situmorang, Victor M. & Jusuf Junhir. 1994. **Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta.

----- 2010. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta.

----- 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

----- 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. **Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik**. Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy. 2004. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : ANDI Offset.

2. Sumber Peraturan:

Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Bangunan Gedung.

Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Peraturan Bupati Sintang Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Sintang Dibidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Peraturan Bupati Sintang Nomor 67 Tahun 2014 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

3. Skripsi:

Marius Ramona Vickson. 2013. **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau**.

Mesha Rio Dhypalonika. 2012. **Kualitas Pelayanan Customer Services Kepada Pelanggan Telkom di Plasa Telkom Sidoarjo**.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Tri Pasca Natalis
NIM / Periode lulus : E42011030/ 2015
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address /HP : tripasca.natalis@gmail.com/ 085251844184

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM PEMBERIAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext

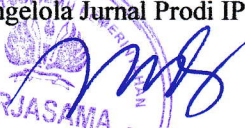
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Prodi IP


Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : November 2015


(Tri Pasca Natalis)