

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA PONTIANAK

Oleh:
Frimus Sandy J
NIM. E01110058

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015. frimus_sandy@yahoo.com

ABSTRAK

Dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah, Pemerintah Kota Pontianak menitikberatkan pada nilai pelayanan publik. Upaya yang dilakukan oleh Walikota Pontianak untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membentuk sebuah lembaga yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak. Dari fenomena yang ditangkap dari pembuatan Izin Mendirikan Bangunan adalah fasilitas fisik yang kurang memadai, tidak transparan mengenai waktu penyelesaian atas keterlambatan pembuatan IMB, jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah IMB yang masuk, kedisiplinan pegawai yang kurang baik dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum sesuai dengan standar. Teori yang digunakan adalah teori tentang kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalaan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2P) Kota Pontianak yang terlibat dalam pelayanan pembuatan IMB dan masyarakat yang mengurus pembuatan IMB. Dimensi kualitas pelayanan yang terkait pembuatan IMB seperti *tangible* masih terdapat kekurangan komputer, printer dan meja untuk menulis dan memeriksa berkas serta Pegawai kurang disiplin., untuk *reliability* masih belum maksimal karena perlengkapan yang kurang dan jumlah pegawai belum memadai, untuk *responsiveness* belum mampu mengelola keluhan masyarakat mampu memanfaatkan fasilitas pengaduan dengan baik, *assurance* belum mampu jalankan dengan baik karena kendala sistem dan kekurangan jumlah pegawai dan fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan *emphaty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi masih belum sesuai karena masyarakat tidak menjelaskan dengan baik maksud dan tujuannya. Saran yang diberikan yaitu memperbaiki kualitas pelayanan seperti menambah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, meningkatkan kedisiplinan dan kehandalan serta mengelola pengaduan sesuai dengan prosedur dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Kata-kata kunci : Kualitas, Pelayanan, *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

ABSTRACT

In exercising the authority of regional autonomy, Pontianak City Government focuses on the value of public service. Efforts made by the Mayor of Pontianak to improve public services is to establish an institute that is appropriate Integrated Licensing Service Agency Regional Regulation No. 11 Year 2008 on the Establishment of the regional organization of Pontianak. This phenomena captured from the manufacture of building permit is the facility inadequate physical, not transparent regarding the turnaround time for the delay in the manufacture of building permit, the number of employees who are not balance the number of incoming building permit, poor employee discipline and management complaining people who do not conform to the standard . The theory used is a theory about the quality of public services According to Zeithaml (1990) in Hardiyansyah (2011: 46-47), namely: Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, and Empathy. This study used a descriptive study with a qualitative approach. Subjects were employees of Integrated Licensing Service Agency Pontianak City is involved in the manufacture of building permit and community services that manage manufacture of building permit. Dimensions of service quality related manufacturing of tangible building permit as there is still a shortage of computers, printers and a table to write and check the file and Employee less disciplined, For maximum reliability because the equipment is still poor and inadequate numbers of staff, for responsiveness has not been able to manage public complaints able to take advantage of the complaints facility is well, assurance has not been able to run properly due to system constraints and shortage of staff and facilities used by employees and empathy of ease of communication intercourse is not appropriate because the community is not well explain the intent and purpose. The advice given is to improve the quality of services such as adding physical facilities, equipment, employees, improve reliability and managing discipline and complaints in accordance with the procedures and establish good communication with the public.

Keywords: Quality, Service, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bagi pemerintahan Kota Pontianak pelayanan publik menjadi kewajiban, bahkan perannya terasa sangat penting karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Upaya yang dilakukan oleh Walikota Pontianak untuk meningkatkan pelayanan publik dalam bidang jasa ini adalah dengan membentuk sebuah lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau yang bisa disingkat menjadi BP2T sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak yang masih berlangsung hingga saat ini. Keberadaan BP2T di Kota Pontianak ini adalah sebagai instansi pelayanan dalam pembuatan izin usaha. Seperti yang kita tahu bahwa Kota Pontianak merupakan kota jasa dan perdagangan, dimana sektor perekonomian di Kota Pontianak sebagian besar bergantung dari adanya usaha milik masyarakat.

Masalah penelitian yaitu mengenai pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di BP2T yaitu fasilitas fisik yang kurang memadai, tidak transparan mengenai waktu

penyelesaian atas keterlambatan pembuatan IMB, jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah IMB yang masuk, kedisiplinan pegawai yang kurang baik dan pengelolaan pegaduan masyarakat yang belum sesuai dengan standar.

Fokus permasalahannya adalah pada Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak. Rumusan masalah: "Mengapa kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak masih rendah?". Tujuan masalah: untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

TEORI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang ada dilapangan teori yang relevan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak adalah teori menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47), kualitas pelayanan

dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalaan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indicator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya., karena itu dimensi yang disajikan diatas, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak bisa lebih berkualitas dan dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak, maka dalam penelitian ini memilih untuk menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan jenis pendekatan dan analisis kualitatif. Selain itu, yang menjadi informan dipilih dan ditetapkan secara *purposive sampling* dan *insidental sampling*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik trigulasi untuk data primer dan sekunder, berfungsi sebagai *chek and cross check* data

yang dikumpulkan. Oleh karena itu, pengumpulan data primer mempergunakan teknik wawancara dan observasi. Wawancara ditunjukkan kepada informasi kunci terdiri dari Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak, Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak, Kabid Pendataan dan Penetapan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak Kota Pontianak, Kabid Pelayanan Perizinan selaku implementor, Petugas Locket yang terlibat langsung dalam Pembuatan Izin Mendirikan bangunan dan masyarakat yang kebetulan mengurus IMB. Pengumpulan data sekunder bersumber dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan model Miles and Huberman, yaitu *data reduction* (data reduksi) Teknik analisis data dilakukan dalam proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. *Tangible* (Berwujud)

Dalam melaksanakan tugasnya BP2T yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan pembuatan IMB, fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Suatu kenyamanan dalam mewujudkan pelayanan yang

baik akan sangat didukung oleh fasilitas fisik yang memadai seperti yang diungkapkan oleh salah satu Kabid pelayanan yang terlibat langsung dalam pembuatan IMB :

“Untuk fasilitas fisik yang ada disini kita rasa belum cukup memadai karena untuk komputer dan printer kita kurang. Masing-masing hanya ada 5 unit”.

Dalam pelayanan pembuatan IMB yang ada di BP2T sebenarnya belum cukup memadai karena masih terdapat kekurangan pada komputer dan printer. Hal ini terlihat dari hasil pengamatan peneliti pada loket yang ada di BP2T yang masih kekurangan untuk alat untuk mengolah data dan mencetak berkas IMB. Seperti yang telah diungkapkan oleh Pak Bambang (40th) yang akan mengantar berkas IMB dari Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan kepada loket empat:

“Menurut saya fasilitas yang ada pada loket pembuatan IMB ini belum digunakan dengan baik oleh masyarakat karena kebanyakan dari masyarakat yang akan mengurus IMB tidak mengerti menggunakan fasilitas yang disediakan disini. Contohnya mesin nomor antrian, masyarakat tidak menggunakannya dan langsung ke loket IMB.

padahalkan sudah tertera di pintu masuk pemberitahuan tentang tata cara pelayanan pembuatan IMB.”.

Jika melihat apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Bambang belum memperlihatkan suasana yang baik dan nyaman. Dari hasil pengamatan peneliti selama dilapangan ternyata masih banyak masyarakat yang tidak bisa menggunakan alat pengambilan nomor antrian yang telah disediakan oleh BP2T. Masih banyak masyarakat yang langsung datang kepada petugas yang ada di loket dan menyerahkan berkas yang akan diajukan.

Dalam *Tangible* (perwujudan) selain fasilitas fisik didalamnya juga terdapat perlengkapan. Dalam hal ini perlengkapan yang dimaksud adalah perlengkapan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan IMB. Perlengkapan yang digunakan oleh petugas baik pada bagian loket dan *back office* ternyata masih ada beberapa kendala dan masalah yang dirasakan cukup mengganggu proses pembuatan IMB. Berikut ini penuturan dari pegawai yang bertugas pada bagian *back office*:

“Menurut saya perlengkapan yang digunakan disini kurang baik terkadang ada beberapa perangkat pendukung dalam

pemrosesan pembuatan IMB ini sedikit terganggu. Seperti gangguan sistem yang terkena virus kemudian printer yang tiba-tiba macet dan rusak”

Dari penuturan salah seorang pegawai ini terlihat bahwa perlengkapan yang digunakan oleh petugas pelayanan pembuatan IMB ini masih belum memadai karena masih ada kekurangan pada komputer dan printer yang digunakan pegawai untuk memproses dan mencetak izin. Kedua perlengkapan ini fungsinya sangat vital dan jika ada salah satu atau bahkan keduanya tidak berfungsi dengan baik maka semua proses dari awal sampai pada tahap mencetak izin akan terganggu. Hal inilah yang terkadang menjadi alasan mengapa proses pembuatan IMB menjadi terhambat dan memakan waktu yang lama.

Pada dimensi *tangible* (perwujudan) selain fasilitas fisik dan perlengkapan, pegawai yang bertugas melayani masyarakat juga termasuk kedalam dimensi *tangibility* (perwujudan). Pegawai yang dimaksud disini adalah semua pegawai yang terlibat langsung dalam proses pembuatan IMB. Peran pegawai dalam pembuatan IMB ini sangat penting karena dari tahap awal pemrosesan sampai pada tahap akhir atau tahap mencetak izin diperlukan pegawai yang memadai dan mampu melaksanakan tugasnya

dengan baik sehingga proses pembuatan IMB ini bisa lebih efektif dan efisien. Untuk itu pemanfaatan dan penempatan pegawai yang ada harus tepat sasaran dan bisa menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara professional. Untuk pembuatan IMB ini diperlukan 13 orang pegawai yang terdiri dari 2 orang petugas penerimaan berkas, 5 orang petugas lapangan, 2 orang petugas perhitungan sertifikasi, 2 orang petugas pencetakan kwitansi dan pembayaran dan 2 orang petugas pencetakan sertifikat dan penyerahan berkas kepada pemohon. Akan tetapi dari jumlah tersebut ternyata masih ada kekurangan kurang seperti yang diungkapkan oleh salah satu kasubbid pelayanan berikut ini:

“Jumlah pegawai yang ada disini sebenarnya belum cukup memadai, untuk petugas penerimaan berkas dan pengecekan administrasi masih kurang dikarenakan masih banyak berkas yang terdapat kekurangan setelah diterima dari petugas lapangan”.

Dari apa yang sudah diungkapkan oleh salah satu kasubbid pelayanan terlihat bahwa jumlah pegawai yang ada belum cukup memadai karena untuk pegawai penerimaan berkas dan pengecekan administrasi masih sering kewalahan dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas pegawai yang bertugas juga harus memperhatikan kedisiplinan karena hal ini merupakan bentuk komitmen pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur pemerintahan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pejabat berwenang yang ada di BP2T Kota Pontianak terkait kedisiplinan pegawai:

“Kedisiplinan pegawai yang ada disini saya rasa masih belum sesuai standar. Itu terlihat dari jam kerja di kantor kita ini. Pegawai yang datang tidak bisa tepat waktu dan belum bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. Alasannya juga belum jelas apa?”.

Dari penuturan salah satu pejabat berwenang yang ada di BP2T Kota Pontianak menuturkan bahwa kedisiplinan pegawai yang ada belum sesuai standar masih ada pegawai yang tidak datang sesuai jam kerja kantor dengan alasan yang tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran pegawai tentang kedisiplinan masih rendah dan masih sering mengabaikan kepentingan masyarakat.

Tangible atau perwujudan dalam pelayanan pembuatan IMB yang ada di BP2T yang mana di dalamnya termasuk fasilitas fisik,

perlengkapan dan pegawai yang bertugas langsung memberikan pelayanan sejauh ini belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini menjadi masalah yang harus segera dibenahi untuk memperbaiki kualitas pelayanan pembuatan IMB di BP2T Kota Pontianak.

b. Reliability (Kehandalan)

Dalam peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2011 tentang Standar Prosedur dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak, telah ditetapkan standar pelayanan termasuk pelayanan pembuatan IMB. Untuk pelayanan pembuatan IMB ditetapkan selama 14 hari kerja. Waktu ini ditetapkan berdasarkan tingkat kesulitan yang harus dihadapi petugas. Waktu tersebut dipergunakan untuk mengecek kelengkapan data, kebenaran berkas-berkas serta mengecek langsung kelengkapan dan selanjutnya adalah mencetak berkas. Jika terlambat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pihak BP2T telah melakukan inovasi yaitu memberikan pengurangan retribusi sebesar 2% untuk setiap hari keterlambatan pelayanan atau setingginya 50% karena pembuatan IMB merupakan salah satu dari empat jenis izin (IMB, Izin Gangguan, Izin Usaha Perikanan dan Izin Trayek) yang dikenakan biaya pemungutan retribusi pelayanan. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan diharapkan semakin banyak masyarakat yang mau mengurus IMB. Berikut ini penuturan dari salah satu pegawai

mengenai inovasi yang dilakukan oleh BP2T:

“Program yang ada sekarang itu belum kita jalankan dengan baik karena kendala teknis dan masih banyak pegawai yang belum mengerti dengan program yang ada. Yaitu program sistem pelayanan terpadu (Simyadu)”

Jika dilihat dari pernyataan salah satu pegawai tersebut terlihat bahwa BP2T terus berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam pelaksanaannya sering terdapat kendala-kendala yang teknis dan kebanyakan pegawai tidak mengerti dengan program yang dibuat oleh Kepala BP2T. dari hasil pengamatan peneliti selama dilapangan salah satu yang paling sering menghambat proses pembuatan IMB adalah kekurangan data dan kelengkapan berkas IMB dari pemohon izin sehingga harus dicek kembali

Dari hasil observasi dan wawancara, peneliti masih menemukan masalah pada ketepatan waktu pembuatan IMB karena pembuatannya bisa memakan waktu antara 25-30 hari kerja seperti yang diungkapkan oleh Pak Rusno (45th) yang akan mengambil suran Izin Mendirikan Bangunan yang telah diajukannya:

“Saya sudah dua minggu yang lalu memasukan

berkas IMB saya. Katanya bisa jadi dalam dua minggu. Tapi sekarang saya tanya petugasnya bilang belum jadi. Padahal saya sudah berharap bisa jadi tepat waktu.”

Dari pernyataan Pak Rusno yang akan mengambil IMB ini, beliau memasukan berkas IMB sudah dua minggu tapi belum jadi. Seharusnya dari peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2011 tentang Standar Prosedur dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak, pembuatan IMB adalah 14 hari kerja akan tetapi pada kenyataannya tidak tepat waktu dengan alasan gangguan sistem.

Jika melihat hal ini, kehandalan (realibility) petugas dalam memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik kepada masyarakat masih kurang. Untuk itu dituntut kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan agar pembuatan IMB ini sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah seorang pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan pembuatan IMB mencoba menanggapi hal ini:

“Dalam Peraturan Walikota Nomor 55 tahun 2011 telah ditetapkan kalau untuk pembuatan IMB ini selama 14 hari kerja. Tapi kadang kita telat membuatnya karena

ada kendala teknis di kantor dan waktu kita ngecek dilapangan. Ini yang membuat kita terlambat dan tidak bisa sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.”

Dari hasil penuturan salah satu pegawai tersebut terlihat bahwa pegawai yang ada sudah berusaha mengikuti standar yang sudah ditetapkan dan sudah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak bisa sesuai dengan apa yang diharapkan karena beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kehandalan (*realibility*) dalam memberikan pelayanan pembuatan IMB kepada masyarakat masih belum maksimal.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Respon)

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti selama di lapangan yang terkait dengan ketanggapan (*responsiveness*) adalah dalam pelayanan pembuatan IMB, BP2T sudah cukup tanggap dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Selain inovasi yang sudah dibahas pada bagian kehandalan (*realibility*) ternyata BP2T juga telah melakukan inovasi yang dikenal dengan jemput izin. Kegiatan ini bertujuan untuk

mempermudah masyarakat dalam mengurus izin dan langsung datang ketempat-tempat yang bisa dijangkau oleh masyarakat.

Selain ketanggapan, respon juga termasuk dalam dimensi *responsiveness* yaitu bagaimana respon pegawai terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan. Untuk menyampaikan keluhan pelayanan, pihak BP2T telah menyediakan satu loket pelayanan untuk menyambakan berbagai macam keluhan masyarakat yaitu pada loket 6. Pada loket ini masyarakat bisa menyampaikan secara langsung keluhan yang dirasakan selama mendapat pelayanan dari petugas BP2T. Selain itu masyarakat juga disediakan kotak saran untuk masyarakat yang tidak bisa secara langsung menyampaikan keluhannya. Akan tetapi dari hasil pengamatan peneliti pada loket tersebut tidak banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan karena kebanyakan dari masyarakat yang datang tidak mengetahui adanya loket pengaduan, kota saran dan nomor yang bisa dihubungi untuk menyampaikan keluhan pelayanan. Selain itu pada loket tersebut tidak disediakan kertas kosong untuk menulis keluhan masyarakat. Hal inilah yang mengakibatkan masyarakat tidak mengerti maksud dan tujuan disediakannya kotak saran dan loket pengaduan. Alasan tidak disediakannya kertas kosong untuk

menulis keluhan dari masyarakat disampaikan oleh salah satu pegawai yang bertugas pada loket 6:

“Sebenarnya dulu kita ada menyediakan kertas kosong untuk menuliskan keluhan dari masyarakat. Tapi karena sering tidak dipergunakan dengan baik oleh masyarakat, makanya sekarang tidak ada lagi. Kalau masyarakat mau menyampaikan keluhannya langsung saja datang ke loket 6 karena bisa langsung kita catat keluhannya.”

Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa dalam menangani dan merespon keluhan masyarakat, pihak BP2T sudah pernah menyediakan fasilitas kepada masyarakat berupa kertas kosong untuk menuliskan keluhan terhadap pelayanan yang ada di BP2T. Akan tetapi karena tidak dipergunakan dengan baik oleh masyarakat, keluhan yang ingin disampaikan oleh masyarakat bisa disampaikan secara langsung kepada petugas yang ada pada loket 6.

Melihat hasil observasi dan wawancara diatas, sebenarnya ketanggapan yang diberikan oleh pihak BP2T sudah cukup baik dengan adanya kegiatan jemput izin hanya saja kegiatan tersebut tidak bisa dilakukan setiap bulan karena keterbatasan pegawai dan peralatan. Namun dari segi respon

yang diberikan pihak BP2T belum mampu menjalankan program pengaduan dengan baik dan belum mampu memfasilitasi semua bentuk keluhan masyarakat dengan baik. Oleh karenanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat belum sesuai mekanisme dan prosedur yang ditetapkan oleh pihak BP2T.

d. Assurance (Jaminan)

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama dilapangan, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup sopan dan baik. Untuk itu setiap pegawai harus mampu menanamkan sikap hormat dan sopan kepada semua orang untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan IMB.

Selain kesopanan dalam dimensi *assurance*, pelayanan yang dapat dipercaya juga termasuk dalam dimensi *assurance*. Masyarakat harus mendapatkan haknya dalam mengurus izin yaitu kepastian hukum dalam pembuatan IMB. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu pegawai mengenai kepastian hukum tentang IMB agar dapat dipercaya oleh masyarakat:

“Untuk kepastian hukum tentang pembuatan IMB ini kita sudah mengacu kepada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan gedung dan Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2014 tentang SOP . Dari sini

kita bisa menjamin kalau pembuatan IMB ini bisa dipercaya. Kita juga nda mau main-main dengan yang namanya IMB ini karena kalo sudah ada kepastian hukumnya izin yang kita keluarkan ini diakui diseluruh Indonesia.”

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa IMB yang dikeluarkan oleh BP2T mempunyai kekuatan hukum yang jelas dan diakui diseluruh wilayah Republik Indonesia. Itu artinya BP2T sebagai badan pelayanan yang bertugas melayani masyarakat dapat memberikan jaminan kepada setiap masyarakat yang mempunyai IMB.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut terlihat bahwa untuk dimensi assurance dalam pembuatan IMB sudah berjalan dengan baik dan sudah mampu dipenuhi oleh BP2T. Pelayanan pembuatan IMB yang dilaksanakan oleh BP2T Kota Pontianak sudah menunjukkan sikap sopan dan dapat dipercaya oleh masyarakat. IMB yang dikelurakan oleh BP2T juga sudah mempunyai kepastian hukum yang kuat dan diakui diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, sehingga masyarakat tidak perlu lagi meragukan IMB yang dikelurakan oleh BP2T Kota Pontianak.

e. *Empathy (Empati)*

Sebuah pelayanan yang baik selalu mengutamakan komunikasi yang terarah antara pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan. Komunikasi dalam pelayanan sangatlah penting karena dengan komunikasi pegawai dan masyarakat dapat berinteraksi langsung untuk saling memberikan hak dan kewajibannya dalam pelayanan. Melalui komunikasi ini, pegawai yang bertugas melayani masyarakat bisa mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan masyarakat. Demikian halnya untuk pelayanan pembuatan IMB, komunikasi antara pegawai dan masyarakat yang akan mengurus IMB sangatlah penting karena jika tidak ada komunikasi maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan yang diterima oleh masyarakat tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pegawai dan masyarakat harus mampu menjalin komunikasi yang baik agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan berkualitas serta sesuai dengan apa yang diharapkan.

Jika komunikasi yang dilakukan pegawai dan masyarakat tidak maksimal maka yang terjadi adalah IMB yang dikelurakan oleh BP2T tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Untuk mengantisipasi kesalahan IMB yang dikelurakan oleh BP2T, masyarakat juga harus memberikan keterangan dan data yang lengkap kepada petugas agar kesalahan tersebut tidak terjadi. Berikut ini hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang bertugas pada bagian loket pelayanan atau *front office*:

“Dalam pelayanan yang kita berikan sebenarnya sudah cukup baik dan kita juga sudah berusaha memahami maksud dan tujuan dari masyarakat. Untuk masyarakat yang mengurus IMB ini biasanya kita tanya dulu. Apakah mau membuat IMB baru atau memperpanjang IMB karena persyaratannya berbeda. Jika nanti misalnya ada yang kurang dari persyaratannya maka kita minta masyarakat mencantumkan nomor hp agar jika terjadi kesalahan atau kekurangan data kita bisa langsung memberitahukannya lewat sms kepada yang bersangkutan.”

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa komunikasi yang dilakukan pegawai dalam pelayanan pembuatan IMB ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas kepada masyarakat. Untuk jenis IMB yang dibuat harus sesuai dengan maksud dan tujuan dari masyarakat agar izin yang dikeluarkan tidak keliru dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Dari hasil analisis diatas, untuk dimensi empati ini sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak BP2T sebagai badan yang bertugas mengeluarkan izin dan melayani

masyarakat. Untuk pembuatan IMB, komunikasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi masih terdapat masalah yang sering terjadi yaitu komunikasi masyarakat dengan pegawai yang tidak berjalan dengan baik. Penyebabnya karena masyarakat tidak menjelaskan dengan baik maksud dan tujuannya sehingga pegawai yang bertugas tidak mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangibility*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pelayanan yang diberikan belum maksimal dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Berikut ini kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di kantor BP2T Kota Pontianak:

1. *Tangible* (wujud) dalam kualitas pelayanan pembuatan IMB yang meliputi mengenai fasilitas fisik, masih terdapat kekurangan komputer, printer dan meja untuk menulis dan memeriksa berkas yang akan diajukan oleh masyarakat. Pegawai yang bertugas pada bagian IMB di

BP2T masih kurang disiplin karena masih ada pegawai yang sering terlambat dengan alasan yang tidak jelas dan masih ada pegawai yang semauanya keluar masuk kantor tanpa ada izin dan keperluan yang jelas

2. *Realibility* (kehandalan) dalam memberikan pelayanan pembuatan IMB kepada masyarakat masih belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh perlengkapan yang kurang dan jumlah pegawai yang sedikit serta ada kepentingan pribadi dari pegawai yang bertugas sehingga yang bersangkutan tidak bisa menjalankan tugasnya dengan baik.
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan/respon) yang diberikan oleh pihak BP2T belum maksimal karena pegawai yang bertugas membuat IMB belum mampu mengelola keluhan masyarakat serta belum mampu memanfaatkan fasilitas pengaduan dengan baik.
4. *Assurance* dalam hal ini untuk kepastian waktu pembuatan IMB belum mampu jalankan dengan baik dan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan karena kendala sistem dan kekurangan jumlah pegawai dan fasilitas yang digunakan oleh pegawai
5. *Emphaty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Masih belum sesuai dengan standar dan belum maksimal karena masih terdapat masalah yang sering terjadi yaitu komunikasi masyarakat dengan pegawai yang tidak berjalan

dengan baik. Penyebabnya karena masyarakat tidak menjelaskan dengan baik maksud dan tujuannya sehingga pegawai yang bertugas tidak mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat.

2. Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti akan memberikan saran kepada pihak BP2T yang diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik. Adapun saran tersebut adalah:

1. Dimensi *tangibility* (wujud) dalam pelayanan pembuatan IMB yang termasuk dalam fasilitas fisik dan perlengkapan seperti meja, printer dan komputer harus bisa dipenuhi dengan menambah jumlahnya. Selain itu menambah jumlah SDM dan meningkatkan kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan yang diberikan bisa berjalan maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Untuk dimensi *realibility* lebih meningkatkan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan IMB sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal dan bisa tepat waktu.
3. Untuk dimensi *responsiveness* BP2T harus mampu mengelola pengaduan dan saran dengan baik serta menyediakan sarana dan prasarana terkait hal tersebut. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan bisa menjawab kritik, serta kebutuhan dari masyarakat.

4. Untuk dimensi *assurance* Semakin meningkatkan sikap sopan dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan agar semakin memberikan jaminan legalitas kepada masyarakat yang sudah memiliki IMB. memberikan kepastian waktu yang jelas atas keterlambatan penyelesaian IMB agar masyarakat mengerti dengan kendala-kendala yang dihadapi oleh setiap pembuatan IMB.
5. Untuk dimensi *emphaty* yaitu semakin meningkatkan komunikasi dengan masyarakat agar tidak terjadi kekeliruan dalam pembuatan IMB.

3. Implikasi

Implikasi dari penelitian ini yaitu BP2T sebagai badan penyelenggara pelayanan diharapkan mampu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan pembuatan IMB. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan lima dimensi tentang kualitas pelayanan yaitu *tangible, realibility, resposiveness, assurance* dan *emphaty* agar pelayanan yang diberikan bisa lebih maskimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Seiring dengan visi Kota Pontianak yang mengedepankan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang maksimal BP2T selaku badan penyelenggara pelayanan yang bernaung dibawah Pemerintahan Kota Pontianak harus mampu mewujudkan visi Kota Pontianak agar menjadi contoh bagi setiap

badan pelayanan yang bertugas melayani masyarakat dengan baik.

REFERENSI

Alma Buchari. 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Averroes Press.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pasalog, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Poltak, Lijian, Sinambela dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Retika Aditama.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Karya Ilmiah:
- Jilawati. 2013. Skripsi: *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas*. Pontianak. Fisip Untan
- Firmanila, Viranty. 2013. Skripsi. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kota Pontianak*. Pontianak. Fisip Untan.
- Surat Keputusan Walikotadya KDH TK II Pontianak Nomor 17 Tahun 1999 tentang Pelayanan Umum Terpadu Satu Atap
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standar Dan Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.
- <http://www.bp2tpontianak.com/asli>
Diunduh pada tanggal 21 juni 2014 pukul 15.00 wib
- <http://jurnalnasional.ciki.me/index.php/ip/article/viewFile/169/158>
Diunduh pada tanggal 12 juli 2014 pukul 19.00 wib
- <http://www.bp2tpontianak.com/profil>
Diunduh pada tanggal 12 juli 2014 pukul 19.05 wib
- <http://www.bp2tpontianak.com/organisasi>
Diunduh pada tanggal 12 juli 2014 pukul 19.10 wib
- <http://pontianakkota.bps.go.id/>
diunduh pada tanggal 15 juli 2014 pukul 09.00 wib
- Sumber Lain:
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak



**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 : Frimus Sandy J
NIM / Periode lulus : E01110058 / Periode 2 2014/2015
Fakultas/Jurusan : ISIP / IA
E-mail address/HP : Frimus_sandy@yahoo.com / 089685286619

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Dr. Arifin *) pada Program Studi I.A.M Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin
mendirikan bangunan di Badan pelayanan
perizinan terpadu kota Pontianak

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

- secara *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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal 11-2-2015
Arifin
NIP. 147.01.02.1970.002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 10 Februari 2015
Frimus Sandy J
(Frimus Sandy J.)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).