

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan perlunya disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan. Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat harus dilaksanakan secara maksimal.

Otonomi Daerah yang telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bisa menentukan jenis pelayanan mana yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (civilsociety) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (publik service) yang efektif, efisien, serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer.

Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subyek layanan tidak suka lagi terhadap pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang semakin panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi Pemerintahan, apabila aktifitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang ingin dilayani.

Sebagian besar instansi-instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara negara lainnya yang memberikan pelayanan publik, kondisi pelayanannya terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius, antara lain ditandai oleh proses pelayanan

yang cenderung berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Dalam hubungannya dengan hal tersebut. Aparat pemerintah Kecamatan yang merupakan ujung tombak dari pemerintah Kabupaten harus menyelenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan terbaik, dalam arti pelayan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan prima kepada masyarakat menuntut kinerja aparat pemerintah kecamatan agar memiliki profesionalisme kerja yang baik sehingga akan tercapai aparat yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah ( Perda ) Nomor 18 tahun 2009, Kantor Camat Mattiro Bulu menjadi satuan kerja perangkat daerah ( SKPD ) yang ada di Kabupaten Pinrang, yang merupakan salah satu perangkat daerah yang menangani bidang pemerintahan dan tugas lainnya seperti pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Mattiro Bulu yaitu pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Yang mana berdasarkan peraturan daerah nomor 21 tahun 2009, Izin Mendirikan bangunan atau disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Setelah diidentifikasi ternyata di Kantor tersebut diduga terdapat berbagai masalah dalam pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat seperti: Kurangnya pengetahuan pegawai tentang bagaimana mewujudkan pelayanan prima, sebagian masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan disamping

itu prosedur pelayanan juga dianggap berbelit-belit dan sangat birokratis, sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih dianggap belum mampu menunjang terwujudnya pelayanan prima, serta peralatan yang digunakan dalam bekerja kurang dalam segi kualitas dan kuantitas.

Dengan demikian, tugas aparat khususnya di Kantor Camat Mattiro Bulu semakin bertambah berat, karena mempunyai permasalahan yang semakin kompleks dan langsung berhadapan dengan masyarakat sehingga memerlukan perhatian yang utama.

Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan. Dalam konteks pelayanan, pentingnya lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy.

Tangibles meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Reliability, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Assurance, mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Responsiveness yaitu keinginan para staf unruk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Empathy, meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis, dalam pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) membutuhkan waktu yang agak lama bagi masyarakat dalam pengurusan, hal ini karena terkadang pegawai tidak ada ditempat. Selain itu ada beberapa oknum pegawai/staf yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kurang maksimalnya kualitas pelayanan pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh sikap dan perilaku. Namun juga karena sumber daya manusia yang masih kurang baik dari segi pendidikan maupun keterampilan.

**Tabel. 1**  
**Kualitas Sumber Daya Manusia pada Kantor Camat**  
**Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang Dilihat dari Tingkat Pendidikan :**

<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSEN</b>
<i>S2</i>	2	6,6
<i>S1</i>	15	33,3
<i>SMA</i>	6	56,6
<b><i>Jumlah</i></b>	<b>23</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Camat Mattiro Bulu Kab.Pinrang*

Adanya tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai kecamatan tersebut belum diimbangi dengan kemampuan teknis yang ada, seperti masih terdapat pegawai yang kurang memahami prosedur kerja sehingga masih ada pekerjaan yang tidak sesuai dengan Tupoksi kantor dan kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan peralatan modern. Selain itu, kemampuan konseptual dalam berinovasi kurang

dimiliki oleh pegawai dikarenakan pekerjaan yang dijalani hanya sebatas rutinitas saja. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas pegawai pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang diharapkan akan semakin tinggi pula kinerja pegawainya.

Dengan memperhatikan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengetahui **Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.**

## **B. Pokok Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimanakah kualitas pelayanan Surat Pengantar Izin mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik dan dunia praktis:

a. Manfaat terhadap kepentingan dunia akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan, memperluas wawasan baik secara teori maupun praktek, terkait dengan pelayanan publik yang prima

b. Manfaat terhadap kepentingan praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan saran-saran pertimbangan yang bersifat praktis bagi pemerintah Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang dalam hal peningkatan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. *Manajemen Pelayanan Publik***

Administrasi terdiri dari 2 kata yang masing-masing mempunyai pengertian tersendiri. Kata administrasi menurut asal katanya berasal dari bahasa latin, ad + ministrae, ad berarti intensif sedangkan ministrae berarti melayani, membantu, dan memenuhi, jadi tugas utama seorang adminisatrator/manajer adalah memberikan layanan prima. Administrasi adalah kata kerja sedangkan kata bendanya adalah administration dan kata sifatnya adalah administratiavus. dalam kegiatan sehari-hari untuk istilah administrasi dibagi menjadi 2 pengertian yaitu: Administrasi dalam pengertian yang sempit adalah suatu pekerjaan tata usaha dalam kantor Administrasi dalam pengertian yang luas adalah seluruh proses kerja sama orang atau lebih dalam mencapai tujuan bersama. Administrasi menurut siagian (1989:132) “adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan manajemen mempunyai beberapa definisi, misalnya manulang (1985:17) mendefinisikan manajemen sebagai: “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”



Sementara itu Gibson, Donnelly dan Ivancevich (1996:4) mendefinisikan manajemen sebagai : “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bergerak sendiri”.

Dua definisi tersebut diatas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksudkan dengan *proses* oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan *ilmu dan seni* sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan *pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan* oleh Gibson dan kawan-kawan disebut sebagai mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain.

Menurut Robert L. Trewathn dan M. Cepe Newport ( Winardi, 2000:5 ) manajemen adalah :

“Proses perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan serta mengawasi aktivitas-aktivitas sesuatu organisasi dalam rangka upaya mencapai suatu koordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya alam dalam hal pencapaian sasaran secara efektif serta efisien”

Hal tersebut menguatkan pendapat dari terry (Winardi, 2000:4) manajemen adalah:

‘Sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan, perencanaan, penggerakan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber daya lain’.

Manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang memerlukan sinergi dari semua komponen, baik sektor pemerintah maupun sektor swasta. Usaha pencapaian tujuan tersebut dapat berhasil dengan baik apabila dilakukan secara sistematis. Setiap usaha pencapaian suatu tujuan memerlukan perencanaan,

pengorganisasian dan pengawasan yang baik. Sebagaimana yang diutarakan oleh Hasibuan (2008:5) manajemen adalah “Suatu proses kegiatan yang dilakukan melalui suatu kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang atau bersama dengan orang lain, untuk mencapai tujuan yang dikehendaki organisasi”.

Selanjutnya menurut Haiman (Manullang 1985:11) manajemen adalah ‘fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha usaha individu untuk mencapai tujuan bersama’.

Pengertian ini menunjukkan bahwa manajemen merupakan suatu fungsi yang dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan.

Sedangkan Siagian (1989 : 5) mendefenisikan manajemen sebagai :

“Proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan kemampuan atas keterampilan orang yang menduduki jabatan manajer untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa istilah manajemen mengandung inti antara lain:

1. Manajemen adalah perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni
2. Manajemen adalah proses yang sistematis, terkoordinasi dan kooperatif sebagai usaha memanfaatkan segenap sumber daya yang ada.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini

adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Gronroos,1990:27).

Dari dua definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Senada dengan hal tersebut Christopher H, (2002:24), mengutarakan bahwa:

“service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Menurut Moenir (2002:7) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang

dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh. Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut bantuan.

Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler dan Keller (2008:13) “bahwa jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Sementara menurut Ndraha (2005:68) “konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan, dan dipakai untuk berbagai bidang studi”.

Dalam Tjiptono (1995:26), ada empat definisi konsep *service*:

“pertama *service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal services*, kesehatan, pendidikan dan layanan publik. Kedua, *service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataan bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan dan minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan). Dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk. Ketiga, *service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk di dalamnya drama dan keterampilan) serta pengalaman layanan. Keempat, *service* bisa pula dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya

tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *fronstage*)”.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktivitas yang tinggi.

“pelayanan berawal dari desain produk dan termasuk interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas, membuat komentar yang menyenangkan orang lain atau menjadi pelanggan yang berulang. Sehubungan dengan hal tersebut, organisasi harus meningkatkan daya saingnya, dengan cara bekerja untuk meningkatkan pelayanan”. (Sedarmayanti 2004:53)

Dengan demikian pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya atau tindakan yang memberikan sesuatu dalam bentuk jasa kepada orang lain dengan tujuan agar kebutuhan orang tersebut dapat terpenuhi yang akan menimbulkan kepuasan terhadap orang yang menerima pelayanan.

Berdasarkan diskusi tentang pengertian manajemen, dan pelayanan tersebut di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik berarti umum, orang banyak, ramai. Jadi pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha menemui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir,2002:26)

Menurut Lukman (2000 :11) yang dimaksud dengan pelayanan:

“pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen”.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum.

Wasistiono (Kotler,1994:45) Yang dimaksud dengan pelayanan publik (pelayanan umum) adalah :

‘Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum

dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna. Mendorong tumbuh kembangnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas’.

Menurut undang-undang No.25 Tahun 2009, tentang prosedur pelayanan publik:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Selanjutnya menurut undang-undang ini, *Penyelenggara pelayanan publik* atau *Penyelenggara* merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (2009:114) diartikan:

“Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **a. Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.



Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pedoman umum pelayanan publik:

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar dalam pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan”.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pedoman umum pelayanan

publik di atas, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi:

“Persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelaksana, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan”.

Dari uraian di atas terlihat jelas bahwa Pemerintah dan Pemerintahan Daerah Provinsi, Kabupaten maupun Kota, berusaha semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, Priyanto (2006:36) :

1) Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah

dokumen-dokumen resmi seperti SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.

2) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

3) Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :  
Pertama : Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang, tugas, fungsi dan kewenangannya.

Kedua : Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

Ketiga : Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

Keempat : Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator

terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

Kelima : Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Mengacu pada jenis dan pola, pelayanan juga dapat dikategorikan dalam beberapa klasifikasi:

*1). Pelayanan yang berbasis pada orang yang dibedakan menurut kecakapannya :*

a).PelayananAmatir

Pelayanan amatir dilakukan oleh tenaga yang belum memiliki keterampilan tertentu atau belum terlatih (non skill). Contoh : penetik komputer dan operator telepon tertentu yang belum mengikuti kursus, latihan atau sudah mengikuti latihan tetapi belum terampil.

b). Pelayanan Professional

Adalah memampukan menanggapi kebutuhan, menyelesaikan tugas, keluhan masalah dengan kualitas excellence. Pelayanan professional seseorang atau lebih lembaga tertentu, mendapat pengakuan dari pelanggan (masyarakat) dan legalitas atau izin dari instansi tertentu.

Contoh : Pelayanan kesehatan manusia dilayani oleh paramedis, dokter (dokter umum, spesialis, ahli rontgen dan ahli gizi).

c). Pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan organisasi pelayananan bantuan administratif. Pelayanan ini berupa pemberian izin atau legalitas, pemberian Surat Pengantar, fasilitas tertentu. Contoh: Izin menanamkan industri tambang

d). Pelayanan bantuan operasional.

Contoh ; pelayanan pengujian kelayakan teknis kendaraan bermotor, baik laut, kapal, laik udara pesawat, pelayanan operasional teknologi dan jasa.

e). Pelayanan teknis operasional Contoh : Pelayanan informasi dan data oleh operator, pelayanan operasional sarana kerja, seperti ahli operator telepon, komputer, alat elektronik dan teknologi modern. Pelayanan bantuan manajemen

Misal, pelayanan bantuan sumber daya manusia berupa proses seleksi pengadaan tenaga yang tepat kualifikasi. Pelayanan bantuan manajemen keuangan dengan ahli perencanaan anggaran, akuntansi atau auditor.

## 2). *Pelayanan yang berkaitan dengan sarana kerja*

Pelayanan yang membantu kesiapan operasional dan perpanjangan usia pakai (kelaikan teknis, ekonomis) sarana kerja atau benda, diberikan oleh penguji teknis, mutu, ahli pemeliharaan dan perawatan.

### **3. *Konsep Perizinan***

Salah satu persyaratan dalam mendirikan bangunan adalah memiliki Izin Mendirikan Bangunan bagi masyarakat yang ingin mendirikan bangunan. Izin menurut pengertiannya dapat dibagi menjadi dua yaitu : Izin dalam arti sempit adalah izin saja. Sedangkan dalam arti luas yaitu :

- a. Izin merupakan Persetujuan
- b. Dispensasi yaitu pembebasan
- c. Lisensi, digunakan dalam bidang perdagangan
- d. Konsensi, perjanjian antara pemerintah dan swasta dalam bidang pertambangan untuk menyerahkan tugas-tugas pemerintah kepada pihak swasta yang menyangkut kepentingan umum.

Izin adalah instrumen pemerintah dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan dalam mengatur kepentingan umum. Berdasarkan UU No. 10 tahun 2004 pasal 7 Hirarki perundang-undangan, “*Izin* adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan”.

Sementara membangun mempunyai pengertian yang luas, yaitu suatu proses yang berkesinambungan dengan dua implikasi utama yaitu; *Change* (Perubahan): suatu perubahan masyarakat dari suatu kondisi ke kondisi lainnya, *Growth* (Pertumbuhan): yaitu adanya perubahan kehidupan manusia ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung. Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Izin Mendirikan Bangunan Gedung adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru,

mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

2. Permohonan Izin Mendirikan Bangunan Gedung adalah permohonan yang dilakukan pemilik bangunan gedung kepada pemerintah daerah untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan gedung.
3. Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Pemerintah daerah adalah Bupati atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah, kecuali untuk Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta adalah Gubernur.
5. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Dan Izin Undang-Undang Gangguan Bagi Perusahaan Industri, "Izin Mendirikan Bangunan atau disingkat IMB adalah izin yang diberikan dalam rangka mendirikan bangunan secara fisik berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987".

Selanjutnya disebutkan bahwa tata cara dan persyaratan Izin Mendirikan Bangunan yaitu:

- 1.) Tata cara penerbitan izin mendirikan bangunan gedung meliputi:

- a. Pola umum pengaturan izin mendirikan bangunan gedung;
  - b. Proses izin mendirikan bangunan gedung;
  - c. Tata cara pengesahan dokumen rencana teknis;
  - d. Pemeriksaan permohonan izin mendirikan bangunan gedung;
  - e. Kelengkapan dokumen izin mendirikan bangunan gedung;
  - f. Perubahan rencana teknis dalam tahap pelaksanaan konstruksi;
  - g. Jangka waktu proses penerbitan izin mendirikan bangunan gedung;
  - h. Pembekuan dan pencabutan izin mendirikan bangunan gedung; dan
  - i. Pendataan/pendaftaran bangunan gedung.
- 2). Rincian tata cara penerbitan izin mendirikan bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan menteri ini.
- 3). Setiap orang atau badan hukum termasuk instansi Pemerintah, dalam penyelenggaraan pembangunan bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi pedoman teknis izin mendirikan bangunan gedung yang diatur dalam peraturan ini.
- (1) Persyaratan izin mendirikan bangunan gedung meliputi:
- a. Persyaratan administratif untuk permohonan izin mendirikan bangunan gedung;
  - b. Persyaratan teknis untuk permohonan izin mendirikan bangunan gedung;
  - c. Penyedia jasa; dan

- d. Pelaksana pengurusan permohonan izin mendirikan bangunan gedung.
- (2) Rincian persyaratan izin mendirikan bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan menteri ini.
- (3) Setiap orang atau badan hukum termasuk instansi Pemerintah, dalam penyelenggaraan pembangunan bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi pedoman teknis izin mendirikan bangunan gedung yang diatur dalam peraturan ini.

#### ***4. Kualitas Pelayanan***

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (1995:51) bahwa ‘kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan’. Sebaliknya, menurut Lukman (2000:9) “definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang



lebih strategik”. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti :

1. performansi (*performance*) ;
2. keandalan (*reliability*) ;
3. mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Ada tiga dimensi kualitas pelayanan menurut Gronroos (1990:57).

“Yang Pertama disebut sebagai *technical quality* yang berhubungan dengan hasil suatu pelayanan. Kedua ialah *functional quality* lebih banyak berhubungan dengan “bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan”, dan Ketiga adalah *image* atau reputasi produsen penyedia jasa”.

Kotler (1994:32), “mendefinisikan Kualitas sebagai karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat”. Selanjutnya Siemens dalam Kotler (1998:46) juga mengemukakan ‘bahwa Kualitas adalah ketika pelanggan kita kembali dan produk kita tidak kembali’.

Menurut iqbal (2004:136) ‘kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan’. Dalam Kotler (1994:134) “kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Selanjutnya Hope dan Muhleman mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa.” (Hope dan Muhleman, 1997:128).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:69), pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu:

“Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran”.

Sinambela (2006 : 56) mengungkapkan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a) Transparansi yakni pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek kemampuan khususnya suku, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan pelayanan publik.

Dalam hubungannya dengan penelitian, kualitas pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat.

### **5. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam berbagai kajian dan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat membangun kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan yang paling populer hingga saat ini ialah *Serv Qual* yang secara sederhana terdapat lima dimensi: **nyata** (*tangible*), **dapat dipercaya** (*reliability*), **kecepatan** (*responsiveness*), **jaminan/ kepastian** (*assurance*), **empati** (*empathy*).

Kotler dan Keller (2008:124) mengemukakan atribut *Service Quality* (*SERVQUAL*) sebagai berikut:

1. Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Misalnya:

2. Responsivitas merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati merupakan kondisi memperhatikan dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud merupakan penampilan fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

Menurut Zeithaml et.all (Tjiptono,2002:69) ada sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut meliputi:

- a. *Reliability*/keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- d. *Access*/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*/kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.

- f. *Communication*/komunikasi, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*/kepercayaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*/keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
- i. *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam riset selanjutnya baru kemudian mereka menemukan adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi di atas, sehingga mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*) sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan. **nyata** (*tangible*), **dapat dipercaya** (*reliability*), **kecepatan** (*responsiveness*), **jaminan/ kepastian** (*assurance*), **empati** (*empathy*). (Zeithaml et.al,1998:15). Dengan demikian dapat dirumuskan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

### 1. **Bukti Lansung** (*Tangible*)

Suatu pelayanan tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium, dan tidak bisa diraba. Oleh karena itu, “bukti lansung” menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

Dalam hal ini, pelanggan akan menilai apa yang diterimanya mengenai pelayanan dengan menggunakan inderanya.

Tangible menggambarkan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Hal ini didukung oleh Sedarmayanti (2004:126) bahwa “*Tangibles* merupakan penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan”. Defenisi bukti langsung juga diutarakan oleh Tjiptono (1997 : 70)”Tangible adalah bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, refresentasi fisik dari jasa (misalnya,kartu kredit plastik)”.

*Tangible* yang baik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Ia juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan, disamping itu, *tangible* yang baik menjadikan responden menjadi meningkat atau tinggi.

Kotler dan Keller (2008:79) menyatakan bahwa *Tangible* merupakan penampilan fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi. Peralatan modern, Fasilitas yang tampak menarik secara visual, Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan professional, bahan-bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.

Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek “bukti langsung” yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mengukur keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Dalam dimensi ini ada dua aspek yang perlu diperhatikan. Yang Pertama ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan, dan yang kedua ialah seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat. Dengan demikian, organisasi harus benar-benar memegang teguh ketepatan dalam “janji”, dan “tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya Menurut Tjiptono (1997: 69) keandalan ialah:

“Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dipendability*) hal ini perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama, selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Di dukung oleh Lupiyoadi dan Hamdani(2009:214):

“Ada dua aspek *reliability* yang harus dijaga dan dikembangkan oleh perusahaan. Pertama ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat atau pelayanan tanpa kesalahan”

Jadi Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan cepat.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

### 3. Daya tanggap (**Responsiveness**)

Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh *responsiveness*, yaitu dimensi yang menjelaskan tentang kecepatan pelayanan. “*Zero waiting for*” ialah solusi sempurna bagi penciptaan kesan pelayanan yang baik, sebab pelanggan dibebaskan dari “waktu menunggu”. Tetapi, pencapaian prestasi ini membutuhkan kemampuan mengkoordinasi antar dimensi pelayanan, sehingga sebuah pelayanan cepat bisa dilaksanakan. Seperti halnya dimensi pelayanan yang lain, dimensi “cepat” ini didasarkan persepsi dan bukan aktualnya.

Oleh karena itu, mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi lebih positif. Pelayanan yang tanggap juga amat dipengaruhi oleh sikap pelayan (*front line staff*), seperti kesigapannya maupun ketulusannya dalam menjawab pertanyaan, atau permintaan konsumen. Sedarmayanti,(2004:127), mengutarakan bahwa “*Responsiveness adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan, serta respek terhadap konsumen*”

Hal ini di dukung oleh Tjiptono (1997:69) yang menyatakan bahwa *responsiveness* adalah :

“Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsife*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang



jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

#### **4. Jaminan (*Assurance*),**

Selanjutnya, mungkin seorang konsumen ingin mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan, maka pegawai harus bisa menjawabnya. Petugas yang cerdas dan pintar mampu membangun keyakinan pelanggan terhadap kualitas pelayanannya. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Dimensi ini menentukan kualitas perusahaan dan pelayanan dalam menanamkan rasa percaya kepada konsumen. Senyuman seorang pelayan ialah *the moment of truth* awal yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dimensi ini paling murah untuk dilaksanakan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh tjiptono “*jaminan* merupakan dimensi pelayanan yang ditimbulkan oleh kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam menanamkan rasa percaya dan yakin kepada para pelanggan”(Tjiptono, 1997:70).

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Palmer dalam Sari (2008:27) bahwa yang dimaksud dimensi *assurance* meliputi : “Pengetahuan dan kemampuan memberikan pelayanan, keterampilan petugas dalam bekerja, Pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial, dll”.

Hal ini juga didukung dengan pernyataan Kotler dan Keller(2008:80), tentang jaminan:

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan, karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan, membantu pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, serta karyawan yang selalu sopan.

### **5. Empati (*Empathy*),**

Empati (*emphaty*), yaitu memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. *Empathy*, menurut *sedarmayanti* (2004:127) ialah “kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen”.

Selanjutnya menurut Palmer dalam Sari, ”*Empathy* (empati) merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Memberi perhatian khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, dan pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status, dll”. Palmer (Sari:2008)

### **B. Definisi Operasional Variabel**

Yang dimaksud dengan Variabel Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan ialah pemberian layanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat yang ingin mendirikan suatu bangunan, secara efektif dan efisien untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang

maksimal (prima). Yang mana variabel ini terdiri atas beberapa sub variabel dan indikator-indikator sebagai berikut:

### *1. Tangibles* (Bukti Langsung)

Tangibles adalah pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mattiro Bulu meliputi perlengkapan, sarana dan prasarana serta penampilan pegawai.

Indikator-indikator :

- Tersedianya ruang tunggu yang nyaman
- Pegawai berpakaian lengkap dengan atribut

### *2. Reability* (Keandalan)

Penelitian ini merupakan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan andal dan akurat. Dengan indikator-indikator:

- Pegawai menguasai dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik
- Ada kemudahan dalam memperoleh pelayanan
- Petugas berlaku adil dalam memberikan pelayanan

### *3. Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yang dimaksudkan ialah kesediaan pegawai membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.

Indikator-Indikator:

- Proses pelayanan dilaksanakan dengan cepat.

- Petugas selalu ada di kantor.
- Petugas serius melayani masyarakat

#### 4. Assurance (Jaminan)

Assurance dalam penelitian ini mencakup kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat serta bebas dari bahaya.

Indikator-Indikator:

- Ada kepastian waktu penyelesaian layanan
- Keamanan dalam pelayanan
- Berkas yang telah selesai sebelum diserahkan diteliti dengan cermat.

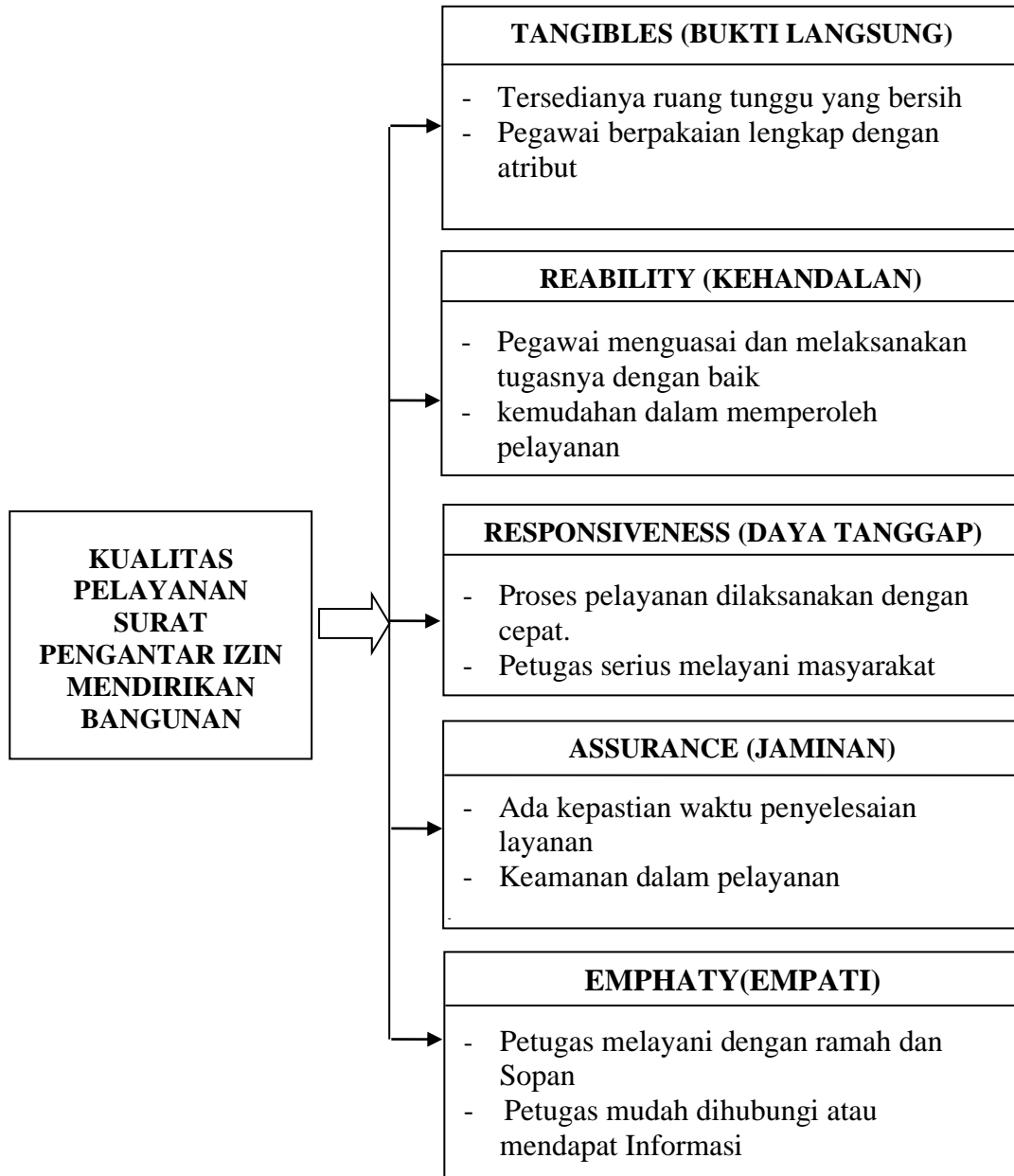
#### 5. Emphaty (Empati)

Empati dalam penelitian ini adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memberi perhatian serta memahami kebutuhan masyarakat

Indikator-indikator:

- Petugas melayani dengan ramah.
- Petugas melayani dengan sopan

### C. Kerangka Pikir



**Gambar. 1**

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar IMB Pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ditinjau dari Dimensi *Tangible*?
2. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar IMB Pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ditinjau dari Dimensi *Reability*?
3. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar IMB Pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ditinjau dari Dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar IMB Pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ditinjau dari Dimensi *Assurance*?
5. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar IMB Pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ditinjau dari Dimensi *Emphaty*?

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode survey yakni mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dan lebih menekankan pada jenis penelitian deskriptif kuantitatif. yaitu metode penelitian yang dilakukan melalui pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan terhadap suatu masalah tertentu serta untuk mendapatkan gambaran tentang Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### *1. Populasi*

Populasi penelitian pada hakekatnya merupakan keseluruhan dari subyek yang diteliti dengan karakter tertentu guna menjawab permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini yang ditetapkan sebagai populasi penelitian adalah pengguna jasa pelayanan. Dalam hal ini masyarakat yang mengurus jenis pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.

##### *2. Sampel*

Teknik sampling yang digunakan yaitu Sampling aksidental, menurut Sugiono (2004:95) mengatakan bahwa : “Sampling aksidental adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.” Dengan demikian sampel berjumlah 50 orang yang ditetapkan dari tanggal 10 s/d 25 Juli 2013.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang akan digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data, keterangan, serta informasi yang aktual dan obyektif menyangkut fenomena yang diteliti. Dalam mengumpulkan data dan informasi tersebut penulis akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### ***1. Penyebaran Angket***

Kuesioner (angket) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari dalam diri atau pribadi para responden menyangkut hal-hal yang ia ketahui. Dalam proposal penelitian ini kuesioner disampaikan kepada para responden yaitu masyarakat yang melakukan pengurusan layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang pada waktu penelitian dilaksanakan.

#### ***2. Wawancara (interview)***

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara si penanya atau pewawancara, dengan si penjawab.



Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan obyektif, maka peneliti menggunakan teknik wawancara terbuka. Dimana informan yang diwawancarai diberikan kebebasan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dan pewawancara atau peneliti akan mencatat semua jawaban yang diberikan informan.

Sedangkan informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah sebanyak 3 orang, yang terdiri dari :

1. Camat Mattiro Bulu	: 1 orang
2. Sekertaris Camat	: 1 orang
3. Kepala Seksi Pemerintahan	: 1 orang
<hr/>	
<b>Jumlah</b>	<b>: 3 orang</b>

### ***3. Telaah Dokumen***

Dalam proposal penelitian ini telaah dokumen adalah salah satu variabel penelitian yang bersumber dari catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan lain sebagainya. Dengan demikian, teknik telaah dokumen merupakan suatu cara dalam mengumpulkan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan objek atau permasalahan penelitian. Dengan menggunakan teknik ini penulis mengumpulkan data dan informasi dari dokumen-dokumen yang ada dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

### ***4. Observasi***

Teknik ini dipilih agar dapat mengumpulkan data primer yang faktual dengan cara mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian. Kemudian, jika

diperlukan akan dilakukan dokumentasi secara visual dengan kamera foto untuk mendukung kelengkapan data hasil observasi. Dari pengamatan tersebut diperoleh bahan perbandingan terhadap hasil pengumpulan data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang lain.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

##### ***1. Kuesioner***

Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan obyektif dengan cara membagikan angket kepada responden yang telah di tentukan sebagai sampel dalam penulisan ini. Melalui formulir-formulir yang berisi daftar pertanyaan secara berstruktur mengacu pada variabel penelitian dalam bentuk tertutup dimana pertanyaan yang diajukan telah disiapkan terlebih dahulu dan penyusunan jawaban berpatokan pada skala yang dikehendaki dalam penelitian

##### ***2. Pedoman Wawancara***

Wawancara dilakukan dengan cara berstruktur atau berpedoman, menyangkut pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada informan berdasarkan kapasitas, pengalaman, pengetahuan, dan penilaian mereka.

##### ***3. Pedoman Telaah Dokumen***

Mempelajari dokumen-dokumen yang mengacu pada dokumen observasi yang ada serta dicatat dengan bantuan checklist.

##### ***4. Pedoman Observasi***

Teknik observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap obyek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data

yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara dokumen, penyebaran angket, hasil wawancara, dengan kenyataan yang ada.

### **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data adalah mengelompokkan dan membuat suatu urutan serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kuesioner, wawancara, angket dan telaan dokumen untuk menyesuaikan antara jawaban dari responden dengan kenyataan yang ada agar data yang diperoleh akurat.

Data yang terkumpul pada dasarnya masih merupakan data yang mentah, data ini merupakan hasil jawaban penyebaran angket yang akan diolah lebih dahulu dan hasilnya akan dipaparkan dalam bilangan persentase dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

**Dimana :**

P = Presentase

f = Frekuensi

n = Jumlah Responden