

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN DAIRI**

TESIS

OLEH:

**HASUDUNGAN LEO NATALIS SIANTURI
NPM. 161801049**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/20

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN DAIRI**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area - Medan



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
Kabupaten Dairi

Nama : Hasudungan Leo Natalis Sianturi

NPM : 161801049

Menyetujui

Pembimbing I



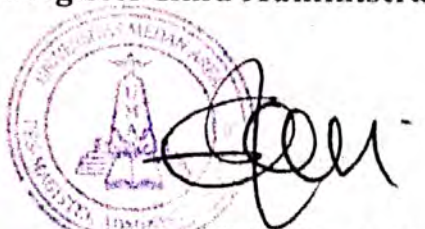
Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Telah diuji pada Tanggal 11 Mei 2018

N a m a : Hasudungan Leo Natalis Sianturi

N P M : 161801049



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M. Si

Sekretaris : Ir. Azwana, MP

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M. Hum

Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 05 April 2018

METERAI
TEMPEL

73752AEF620675177

6000
ENAM RIBU RUPIAH



(Hasudungan Leo Natalis Sianturi)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN DAIRI

Nama : Hasudungan Leo Natalis Sianturi
NPM : 161801049
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi sesuai dengan Peraturan Bupati Dairi No. 20 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan wajib di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang dengan salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan faktor-faktor yang mempengaruhi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Sampel diambil secara *aksidental sampling*, yang berjumlah 47 orang. Analisis data dengan analisis deskriptif dengan menggunakan tabel frekwensi korelasi product moment. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi yang diukur dari 14 unsur pelayanan, termasuk dalam kategori *baik*. Apabila dilihat dari masing-masing aspek menunjukkan adanya perbedaan. Dari ke 14 unsur pelayanan, hanya terdapat 2 unsur pelayanan yaitu tanggung jawab petugas pelayanan dan kesopnan dan keramahan petugas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat baik dan 7 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas, dan keamanan pelayanan. Sedangkan 4 unsur pelayanan yaitu kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik, bahkan terdapat satu unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori tidak baik.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan publik, izin mendirikan bangunan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF QUALITY OF BUILDING PERMIT SERVICE AT PUBLIC WORKS AND SPATIAL OFFICE OF DAIRI REGENCY

Name : *Hasudungan Leo Natalis Sianturi*
NPM : *161801049*
Study Program : *Master of Science in Public Administration*
Supervisor I : *Dr. Warjio, MA*
Supervisor II : *Dr. Isnaini, SH, M.Hum*

The Public Works and Spatial Planning Office of Dairi Regency has its Main Duties and Functions in accordance with the Regent Regulation No. Dairi. 20 of 2016 About Position, Organizational Structure, Main Tasks, Functions and Job Descriptions, as well as the Working System of Public Works and Spatial Planning of Dairi Regency. Public Works Department and Spatial Planning Dairi Regency is the element of implementing government affairs mandatory in the field of public works and spatial arrangement with one of its main duty is to provide services in the field of Building Permit. The condition of public service in Public Works Department and Spatial Planning of Dairi Regency is still inadequate, because there are still many complaints and complaints from the community either directly or through mass media, causing bad image to the image of government and local government. This study aims to determine and analyze the Quality of Building Permit Services (IMB) and the factors that affect the Department of Public Works and Penataan Dairi District. Samples were taken by means of sampling, which amounted to 47 people. Data analysis with descriptive analysis by using frequency correlation product moment table. The results of this study indicate that the quality of public services Building Permit (IMB) in the Office of Public Works and Spatial Dairi Regency measured from 14 elements of service, included in either category. When viewed from each aspect shows the difference. Of the 14 elements of service, there are only 2 elements of service that is the responsibility of service officers and kesopnan and hospitality of service officers are included in the category very good and 7 elements of service included in the good category that is: service procedures, service requirements, discipline officers, get service, speed officers, and security services. While the 4 elements of service are clarity of service officers, the ability of service officers, the certainty of service costs and certainty of the service schedule included in the category of less good, there is even one element of service.

Keywords: Quality of public service, building permit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan yang cukup berarti dan semangat dalam penyelesaian studi.
4. Bapak Dr. Isnaini, SH. M.Hum, Wakil Direktur I Bidang Akademik, sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan yang cukup berarti dan semangat dalam penyelesaian studi.

5. Pimpinan beserta seluruh staf, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Darussalam informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
7. Terimakasih pula kepada Istri dan anak-anak tercinta serta semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 05 April 2018

P e n u l i s

(Hasudungan Leo Natalis Sianturi)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAKS	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Pelayanan Publik.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3. Penelitian Terdahulu	30
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2. Bentuk Penelitian	35
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Defenisi Konsep.....	36
3.6. Teknik Analisis Data	40
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Dairi.....	42
4.1.2. Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan	

Ruang.....	55
4.2. Hasil Penelitian	65
4.2.1. Karakteristik Responden	65
4.2.2. Variabel Penelitian	67
4.2.3. Analisa Kualitas Pelayanan Publik.....	89
4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	92
4.3.1. Analisis Korelasi Faktor Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan.....	93
4.3.2. Analisis Korelasi Pengaruh Faktor Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan	95
4.3.3. Pengaruh Faktor Kemampuan dan Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan	97
4.3.4. Pengaruh Faktor Penghargaan dan Pengakuan terhadap Kualitas Pelayanan	98
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran - Saran	103
 DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Implementasi kebijakan otonomi daerah yang baru (UU Nomor 22 Tahun 1999, terakhir diperbaharui dengan UU Nomor 23 Tahun 2014), telah mendorong terjadinya berbagai perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kualitas pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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.

Kualitas Pelayanan adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu di sini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan pada masa-masa kini. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan dan respon yang baik dari masyarakat pada umumnya dan penerima layanan pada khususnya. Tingkat kepuasan seseorang berpengaruh terhadap bagaimana kualitas layanan yang diterima baik berupa kesederhanaan prosedur yang tidak berbelit-belit, kejelasan dalam hal persyaratan

teknis dan rincian biaya, kepastian waktu, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, sopan santun, dan kenyamanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi sesuai dengan Peraturan Bupati Dairi No. 20 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan wajib di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang dengan Tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan;
- d. Pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan tugas dinas;
- e. Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas.

Berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi juga melaksanakan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah. Sehingga masyarakat enggan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

Menurut Ismail Mohamad (2009:02), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informative, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan / saran / aspirasi masyarakat, dan in-efisien.” Kondisi pelayanan publik di atas, yang

dilakukan oleh pemerintah daerah, satu diantaranya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan atau disingkat IMB.

Kepemilikan IMB sangatlah penting, hal ini dikarenakan sebelum memulai mendirikan bangunan, sebuah rumah atau bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya. Selain itu IMB diperlukan dalam pengajuan kredit bank. IMB sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat (desa hingga kabupaten). Dalam pengurusan IMB diperlukan pengetahuan akan peraturan-peraturannya sehingga dalam mengajukan IMB, informasi mengenai peraturan tersebut sudah didapatkan sebelum pembuatan gambar kerja arsitektur. Sehingga kepemilikan IMB merupakan hal yang sangat penting. Tanpa IMB, maka bangunan yang didirikan menjadi tidak legal. Karena tidak legal, maka pemerintah daerah berhak untuk menghentikan proses pembangunan tersebut dan jika bangunan tersebut telah didirikan, ternyata tidak memiliki IMB, maka pemerintah daerah pun berhak untuk merobohkan bangunan tersebut. Fenomena tersebut hampir terjadi di berbagai kantor pelayanan publik, termasuk yang terjadi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

Untuk melihat lebih jauh tentang kualitas pelayanan publik, maka peneliti merumuskan judul penelitian sebagai berikut : “Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi”.

1.2. Perumusan Masalah

Yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat mengenai pelayanan publik yang semakin berkualitas dengan pelaksanaan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintah daerah yang kurang efisien. Kondisi eksisting pelaksanaan pelayanan publik dalam birokrasi Pemerintah Kabupaten Dairi, ternyata disebabkan antara lain oleh kesenjangan kinerja (*performance gap*); misalnya produktivitas kerja, biaya dan waktu layanan. Selain itu pula, ternyata perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan masih terkesan kurang ramah. Dengan demikian organisasi birokrasi pemerintah daerah semakin kurang kondusif terhadap tuntutan para pengguna jasa publik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi ?
- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis; hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya mengenai kajian manajemen pelayanan publik.
- b. Secara praktis ; hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Dairi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5. Kerangka Penelitian

Implementasi kebijakan otonomi daerah yang baru (UU Nomor 22 Tahun 1999, terakhir diperbaharui dengan UU Nomor 23 Tahun 2014), telah mendorong terjadinya berbagai perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural

dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kualitas pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi sesuai dengan Peraturan Bupati Dairi No. 20 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan wajib di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang dengan salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi juga melaksanakan fungsi pelayanan

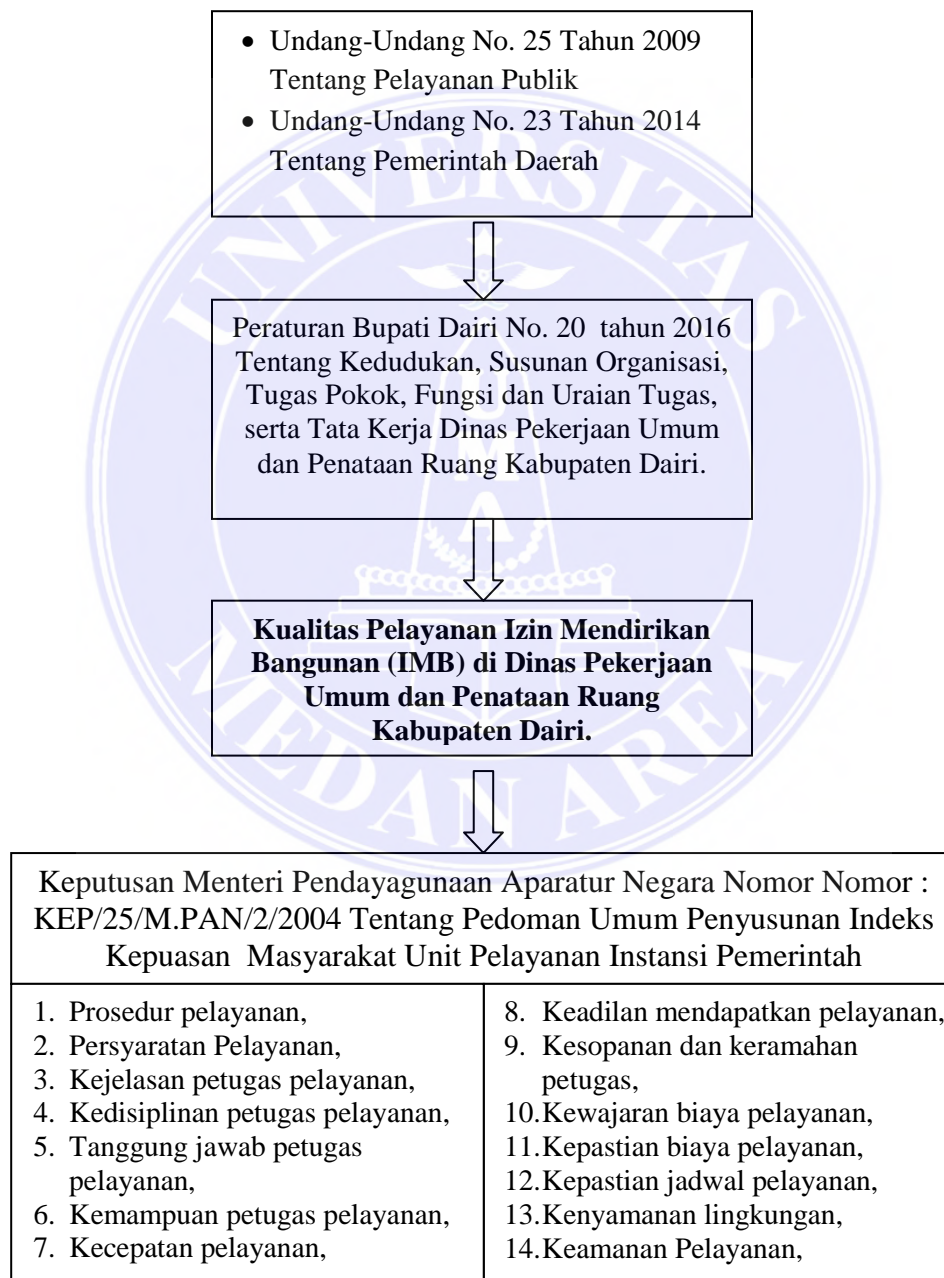
publik kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEP/25/M.PAN/2/2004, terdapat 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi, maka dapat digambarkan dalam kerangka konsep penelitian yaitu

suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti, sebagai berikut :

Gambar 1 : Kerangka Konsep Penelitian



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Pelayanan Publik

Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*) (Castle, 1986:86)). Negara dan system pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting, sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global (*global competitiveness*) dalam sektor pelayanan (Silalahi 1989:5).

Davidow (dalam Armida, 1998:18) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility or value to the customer*). Lebih lanjut Armida (1988:19) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Gasparez (1999:26) menyebutkan bahwa, pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

Sedangkan Zeithmal (1996:10) melihat manajemen pelayanan dari aspek hubungan dengan pengguna jasa, dengan tujuan untuk :

- a) memahami nilai daya manfaat pelayanan yang diterima pengguna jasa yang memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang ditawarkan organisasi serta bagaimana pelayanan itu sendiri atau hak lain yang bersifat fisik mempengaruhi pelayanan tersebut. Dengan kata lain manajemen pelayanan adalah memahami bagaimana kualitas keseluruhan dipahami dalam hubungannya dengan pengguna jasa dan bagaimana pelayanan itu berubah sesuai waktu.
- b) Memahami bagaimana suatu organisasi (operasional, teknologi, sarana fisik, sistem dan pengguna jasanya) mampu menghasilkan atau memberikan daya manfaat atau kualitas
- c) Memahami bagaimana suatu organisasi sebaiknya dikembangkan dan dimanage sehingga tujuan dan kualitas yang dimaksud tercapai
- d) Membuat fungsi organisasi untuk mencapai daya manfaat atau kualitas tersebut, serta tujuan organisasi dan orang-orangnya dapat dilibatkan (organisasi, pengguna jasa dan masyarakat)

Yang menjadi pertanyaan sekarang adalah, bagaimana manajemen menciptakan suatu system nilai atau moral untuk melayani, bukan untuk dilayani (to serve not to be served). Dalam hal ini, kekuatan dalam process public policy masih merupakan salah satu jalan guna menciptakan manajemen pelayanan yang prima (excellent service management). Peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tujuan tingkat pekerjaan yang tinggi, seperti ketepatan waktu

(delivery on time), keunggulan mutu produk (high quality of product). Pengurangan biaya untuk memperoleh pelayanan (cost reduction) serta perlakuan yang semakin menempatkan masyarakat atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat, adalah penting dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan. Jika demikian halnya, maka menempatkan masyarakat pada tingkat yang terhormat akan menjadi kekuatan penting dalam memenangkan kompetisi di tingkat global. Dalam mengembangkan organisasi yang berorientasi masyarakat (customer oriented), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pelanggan (customer needs and wants) dan persepsi masyarakat terhadap nilai dan mutu suatu produk (barang dan jasa) banyak dipengaruhi oleh atribut yang melekat pada produk inti itu sendiri (Silalahi 1989:21).

Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara client atau customer dan yang memberi pekerjaan (Silalahi, 1989:13). Jika hal ini terjadi maka akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang-orang yang membayar uang suap, kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan pekerjaan yang didasarkan atas suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka, hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap organisasi.

Agar aktivitas dan pengambilan keputusan lebih dekat dan mengutamakan pelayanan pelanggan, maka struktur organisasi yang *aspresiatif* dan *adaptif* perlu dilakukan dengan cara mengubah struktur ke arah yang lebih *desentralisasi*. Dengan demikian maka kepemimpinan yang *berjiwa wirausaha* secara *naluriah* mampu

menjangkau pelanggan dan mengarahkan banyak keputusan ke “pinggiran” atau menekan otoritas kepuasan yang lain ke “bawah” dengan membuat hirarki menjadi datar (flat) dan memberi otoritas kepada pegawainya (Osborne dan Gaebler, 1996:183).

Dalam konsep manajemen pelayanan, “memudahkan” wewenang dengan tidak hanya sekedar mendelegasikan kepada bawahan hal mana dapat meningkatkan customer service (Steers, 1994:12). Secara kelembagaan (institutions), upaya untuk mendekatkan pengambil keputusan dengan pengguna jasa (customer) memang diperlukan perubahan kelembagaan (institutional change) dan pembangunan kelembagaan (institutional development). Oleh sebab itulah maka perubahan struktur dari vertikal ke horizontal atau mengubah struktur “tall” menjadi struktur “flat”, yang oleh Osborne dan Gaebler (1992:281) dikatakan sebagai “pemerintahan desentralisasi dari hirarki maupun partisipasi dan tim kerja”. Hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan jarak antara pengambil keputusan dengan pelanggan yang oleh Stewart disebutkan sebagai “close to the customer” (Stewart, 1994:7).

Dalam dunia sekarang, dimana informasi sebenarnya tidak terbatas, komunikasi antar daerah terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang sudah terdidik, dan kondisi telah berubah dengan kecepatan yang luar biasa, sehingga tidak ada waktu lagi untuk menunggu informasi naik ke rantai komando dan keputusan untuk turun. Sebab itu dalam dunia sekarang ini sesuatu hanya akan berjalan lebih baik jika mereka yang bekerja di organisasi publik memiliki otoritas untuk mengambil keputusan sendiri (Osborne dan Gaebler, 1992:283). Hal lain yang

perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (service quality) ialah pembagian kerja atau diferensiasi, (Islamy, 1994:35) menyebutkan bahwa:

- a) dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horizontal yang menekankan diferensiasi personal.
- b) Dalam hal option far coordination agar dikembangkan central adjustment dengan standardization of work process, standardization of output dan standardization of skill.
- c) Dalam hal information processing, agar didasarkan pada organic structure yang memiliki a high information prcessing yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

Dalam mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat (customer oriented), maka semua kegiatan harus berbasis pada konsiderasi tentang kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab dalam kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Hal-hal yang dapat dipergunakan untuk semakin memahami keinginan pengguna jasa adalah perlunya melakukan identifikasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi pengguna jasa (customer) dalam suatu organisasi. (Gasperzs, 1999: 89) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa (customer) itu dalam sebagai berikut :

- a. Saran dan fasilitas yang mendukung efisiensi dalam kontak dengan masyarakat (presence of absence of intermediaries)
- b. Kualitas dan kuantitas kontak dengan masyarakat (high contact as low contact)

- c. Masyarakat yang dapat berupa individu buyers organisasi (institutional vs individual purchase)
- d. Lamanya proses layanan berikut karakteristik yang menyertai layanan tersebut (duration of service delivery process)
- e. Keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelayanan (capacity constrained service)
- f. Frekuensi dari pengguna dan pembelian ulang (frequency at use and repurchase)
- g. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan pengguna oleh masyarakat (frequency at use and repurchase)
- h. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan penggunaan oleh masyarakat (level of complexity)
- i. Menyangkut tingkat resiko kegagalan yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang diberikan (degrees of risk).

Datangnya era pelayanan terbaik kepada pelanggan, sangatlah relevan dengan prinsip pengembangan organisasi yakni terwujudnya a smaller, better, faster and cheaper government, yang menurut bahasa Osborne dan Gaebler (1992,25) agenda ini bertumpu pada prinsip customer driven government. Instrumennya adalah pembuktian model mental para birokrat untuk lebih suka melayani. Model yang pertama, menempatkan pemimpin puncak birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (customer) berada pada posisi bawah. Sebaliknya, model yang kedua menempatkan warga Negara (customer) berada pada puncak piramida dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah, dimana sasaran akhir dari

pengembangan model ini, tidak lain adalah dicapainya pelayanan terbaik kepada masyarakat (Sudarsono, 1998:42).

Dari penjelasan diatas dapat dilihat berbagai kesenjangan antara “customer expectations dengan customer reception”. Zeithaml Parasuraman dan Berry (dalam Sudarsono, 1998 :11-15) menggambarkan kesenjangan-kesenjangan atau gap-gap tersebut sebagai berikut :

1. Gap I ; kesenjangan antara harapan-harapan masyarakat dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan masyarakat yang disebabkan oleh :
 - a. Organisasi kurang berorientasi pada riset pasar atau menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan dari masyarakat
 - b. Ketidacukupan komunikasi ke atas yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat front line service dengan kemauan di tingkat atas (mis communications).
 - c. Banyak tingkatan-tingkatan dalam struktur organisasi akan menjauhkan jarak pengambilan keputusan dari atas ke bawah atau sebaliknya.

2. Gap II ; kesenjangan antara persepsi manajemen-manajemen terhadap harapan-harapan masyarakat dengan spesifikasi-spesifikasi daripada kualitas pelayanan yang disebabkan oleh :
 - a. Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan
 - b. Tidak adanya standarisasi tugas

3. Gap III; kesenjangan antara spesifikasi-spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan delivery service di tingkat bawah, penyebabnya adalah:
 - a. Tidak adanya kepastian atau standarisasi tugas-tugas mereka
 - b. Pegawai tidak mempunyai kemampuan untuk memuaskan pelanggan
 - c. Kurangnya teknologi yang sesuai
 - d. Tidak ada kesesuaian antara system control dengan system imbalan bagi pegawai
 - e. Tidak ada keseimbangan antara skill pegawai dengan bidang tugas yang sesuai
 - f. Kurang team work
4. Gap IV ; kesenjangan antara kenyataan delivery service dengan komunikasi terhadap pelanggan, penyebabnya adalah:
 - a. Ketidacukupan komunikasi horizontal antara level operasional dengan induk organisasi
 - b. Kecenderungan memberikan janji yang berlebihan pada masyarakat.

Dalam sektor publik “delivery service” biasanya diperankan oleh aktor-aktor yang ada di “front line service” yaitu para birokrat. Kualitas pelayanan yang diharapkan dari para birokrat ini umumnya diragukan, hal ini terutama berkaitan dengan visi atau cara berfikirnya yang dinyatakan kurang efisien (Sudarsono, 1998:6). Masalah di atas, berkaitan erat dengan cara berpikir birokrasi yang masih menganggap organisasi publik sebagai metafora dari mesin yang peralatannya adalah peraturan-peraturan, prosedur, hierarki,

sebagai rasionalitas tunggal yang mengendalikan mereka. Cara berfikir demikian sebetulnya sudah tidak relevan lagi, bahkan dapat menghambat efisiensi dari segala aktivitas organisasi sebab apa yang terjadi di luar organisasi menuntut birokrasi lebih fleksibel dan adaptable, bila ingin memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi secara cepat dan tepat.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Sudarsono, 1998:86 (menyatakan pelayanan adalah urusan memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri. Gasperzs, 1999: 217) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Penyesuaian terhadap perincian-perincian (Conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Jika demikian halnya maka apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja (the customer is always right) menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Pada tingkat kompetisi yang akan semakin terbuka di era globalisasi nanti, maka dorongan untuk membangun pemerintahan yang digerakkan oleh pelanggan (building a customer driven government) dengan semakin memperbaiki manajemen

pelayanan, semakin strategis dan menjadi variable penentu dalam memenangkan kompetisi ini. Oleh karena itu, perlu adanya perubahan perspektif manajemen pelayanan yang mengubah fokus manajemen baik dalam perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur. Perubahan perspektif yang dimaksud, menurut Zeithmal, (1996:127) adalah sebagai berikut:

- a. Dari berdasarkan daya manfaat produk menjadi daya manfaat total dalam hubungan dengan pengguna jasa (from the product based utility in the customer relationship).
- b. Dari transaksi jangka pendek menjadi hubungan jangka panjang (from short-from transaction to long form relationship).
- c. Dari kualitas inti (baik barang maupun jasa) kualitas teknis dari suatu produk pada kualitas yang diharapkan dan dipersepsikan para pengguna jasa dalam mempertahankan hubungan dengan pengguna jasa (from careproduct) (good or service) qualitythe technical quality of the outcome to total customer perceived quality in enduring customer relationship).
- d. Dari menghasilkan solusi teknis sebagai proses kunci dalam organisasi menjadi pengembangan daya manfaat dan kualitas keseluruhan sebagai proses kuncinya. “(From production of the technical collection as the key process in the organization to developing total utility and quality as the key process)”.

Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan

pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Customer satisfaction).

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “sellers market” ke “buyer market”, maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1994:3) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (excellent service management).

Berkaitan dengan hal ini, telah muncul konsep “reinventing government”. Konsep reinventing government yang diprakarsai oleh David Osborne dan Ted Gaebler pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai (improved quality) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpusatkan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediaannya yang cepat.

Untuk mewujudkan kondisi sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan pemahaman terhadap faktor kunci eksternal dengan cara :

- a) memulai mengenali dinamika customers need and wants
- b) mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kepuasan pelanggan
- c) pertemuan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan (Husaini, 1994:3).

Faktor – Faktor eksternal tersebut, perlu direspons setiap puncak pimpinan baik dalam pimpinan dalam organisasi birokrasi maupun perusahaan, dengan

mengintegritaskan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa. Substansinya adalah perlunya perbaikan kinerja organisasi yang diorientasikan pada keseluruhan proses untuk menciptakan “value to customer” yang terkait dengan aspek mutu produk jasa, waktu pembuatan dan penyerahan (cycle time), biaya yang rendah serta produktivitas yang sangat baik. Jika demikian halnya, maka pucuk pimpinan itu, memiliki peranan sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, oleh karena itu pucuk pimpinan dituntut memiliki visi kebijakan dan strategi yang jelas.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Syarat-syarat pelayanan umum menurut keputusan tersebut adalah :

1. Kesederhanaan yaitu tata cara/prosedur pelayanan diterapkan secara lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan.
2. Kejelasan dan kepastian yaitu tertera dengan jelas waktu pelayanan, beberapa dan bagaimana syarat pelayanan, tercantumnya jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan masyarakat, pengaturan tarif dan penerapannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai negeri sipil.

3. Keamanan yaitu mulai dari proses sampai dengan hasil pelayanan masyarakat mengandung unsur keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum, hasil produk pelayanan memenuhi kualitas aman dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif. Penataan ruang kantor dan lingkungan kantor yang rapi, bersih dan memberikan rasa aman.
4. Keterbukaan yaitu segala informasi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka. Baik secara langsung maupun melalui media masa.
5. Efisien yaitu kewajaran pelayanan dituju langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan
6. Ekonomis yaitu kewajaran dalam penetapan biaya, disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan dan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata yaitu pelayanan diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, tidak membedakan masyarakat yang kaya atau yang miskin, laki-laki atau perempuan, tidak diskriminatif.
8. Ketetapan waktu yaitu pelayanan harus diberikan dengan tepat dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas pelayanan.

Selanjutnya Nurmandi (2000 : 123) menyatakan cirri-ciri pelayanan publik adalah sbb:

- Tidak dapat memilih masyarakat
- Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- Politik menginstitutionalkan konflik
- Pertanggungjawaban yang kompleks
- Sangat sering diteliti
- Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Moenir (1998:26) menyatakan tidak adanya layanan kepada masyarakat yang memadai adalah disebabkan antara lain :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kinerja.
2. System, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha

mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standard yang ditetapkan.

Dengan tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Kumorotomo (1994:34) menyatakan bahwa kelambatan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan pada tingkat bawah, akan tetapi juga disebabkan buruknya tata kerja dalam organisasi. Sikap pandang organisasi birokrasi pemerintah kita, misalnya terlalu berorientasi kepada kegaitan dan pertanggungjawaban yang sifatnya formal. Penekanan kepada hasil produksi atau kualitas pelayanan sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan yang organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan. Dengan ditambah oleh semangat kerja yang buruk, maka terjadilah suasana rutinitas yang semakin mengganjal dan akhirnya aktivitas-aktivitas yang dijalankan itu menjadi “counter-production”. Lebih lanjut ditambah oleh Kumorotomo menyatakan bahwa penyebab hambatan-hambatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari system dan mekanisme kerja yang diterapkan dalam birokrasi pemerintah kita. Formalitas dalam rincian tugas-tugas organisasi menuntut uni-informalitas dan keseragaman yang tinggi. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat salah dan cenderung menyesuaikan pekerjaannya menurut petunjuk pelaksanaan meskipun

juklak tersebut tidak sesuai dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan, yang pada akhirnya mematikan daya inovasi dan kreativitas para pegawai.

Dalam perspektif “TQM” kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek input saja yang ditekan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Goetsh dan Davis (dalam sudarsono, 1998:86) memberikan batasan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Terry pelayanan yang memuaskan mengandung 5 unsur yaitu :

1. Pelayanan yang merata dan sama
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang atau jasa
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:94), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

1. Realibility

Artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat.

Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.

2. Responsiveness

Adalah kebijakan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.

3. Assurance

Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para masyarakat.

4. Empathy (empati)

Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada masyarakat. Empati meliputi : pendekatan kepada masyarakat, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan masyarakat.

5. Tangibles

Adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik di sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan cara memuaskan. Sedangkan menurut Zeithmal (1996: 124), menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 dimensi yaitu :

1. Tangibles, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi
2. Realiability, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.
3. Responsiveness, kemampuan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. Courtesy, sikap dan perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya
8. Acces, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. Communications, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru.
10. Understanding the Custumer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Jika kualitas pelayanan tetap diperhatikan oleh aparatur pemerintah, maka akan terlihat perasaan puas dari masyarakat layanan yang diterima dan masyarakat akan menunjukkan sikap :

1. Menghargai korps pegawai
2. Patuh terhadap aturan-aturan layanan pemerintah
3. Bangga terhadap korps pegawai
4. Ada kegairahan dalam berusaha
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya masyarakat yang adil dan makmur.

Moenir (1998: 142) menyatakan kualitas pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam pelayanan kepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang

Kualitas pelayanan masyarakat adalah mutu bantuan atau pertolongan yang diberikan pegawai negeri sipil kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat yang berkepentingan.

Dengan demikian, dalam pelaksanaan otonomi daerah perilaku aparatur Negara dari mulai pimpinan sampai kepada bawahan harus menunjukkan sikap yang jujur, bersih, berkeadilan, profesional, tidak mudah marah mempunyai rasa malu serta selalu mendahulukan pelayanan publik dengan sikap yang ramah.

Pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 diharapkan berkorelasi positif dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu otonomi daerah harus berdasarkan demokrasi, keadilan, pemerataan, dan memperhatikan

potensi dan keanekaragaman daerah; Otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab; diletakan pada daerah kabupaten dan kota sedangkan pada daerah propinsi dilaksanakan otonomi yang terbatas, berdasarkan konsitusi, kemandirian daerah, lebih meningkatkan peran badan legislatif daerah.

Pada era Otonomi daerah ini, peran dan fungsi pelayanan masyarakat, Negara dan bangsa, aparatur pemerintah harus lebih professional, jujur, bersih dan berwibawa, kolaboratif, fleksibel, aligment dan dialogis. Selain itu, dalam praktek Administrasi Negara perlu diterapkan Manajemen mutu terpadu yang berorientasi pada :

1. Masyarakat dianggap sebagai pelayanan yang perlu dihargai dan dijadikan mitra dan kebutuhan masyarakat
2. Respek terhadap masyarakat, setiap masyarakat diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembangunan
3. Manajemen berdasarkan fakta, segala keputusan harus berdasarkan data
4. Perbaikan yang berkesinambungan dengan melakukan konsep PDCA yang terdiri dari langkah perencanaan, implementasi, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

2.3. Penelitian Terdahulu

- 1) Nasrun (2017), dengan judul penelitian : Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sigi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT), belum berjalan dengan baik. Pertama; dimensi tangibles, yaitu sarana dan prasarana di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) belum memadai, ruang tunggu yang harus dibenahi dan toilet perlu dilakukan penambahan walaupun status kantor masih pinjam. Namun kerapian aparat sudah baik. Kedua; dimensi reliability, yaitu kecepatan aparat memberikan pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena belum ada kemandirian dalam memproses perizinan dan kewenangan masih berada di dinas teknis. Ketiga; dimensi responsiveness, yaitu aparat yang melayani pemohon sudah baik, tetapi kecepatan dalam menyelesaikan penerbitan izin belum maksimal, karena belum ada Standar Operasional Prosedur. Keempat; dimensi assurance, yaitu jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon belum tepat waktu, karena keterlambatan proses di dinas teknis. Kelima; dimensi empathy, yaitu pelayanan yang diberikan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) tidak diskriminatif dan aparat selalu memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

2) Muslimah Nur Aini (2017), dengan judul penelitian : Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Wonosobo.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan IMB di BPMPT Kabupaten Wonosobo dapat dikatakan baik karena dari kelima indikator sebagian besar sudah baik walaupun masih ada beberapa kekurangan. Pengukuran kualitas pelayanan pembuatan IMB di BPMPT menggunakan lima dimensi/indikator, yakni Tangibel (Berwujud), Realiability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Berikut kualitas pelayanan pembuatan IMB berdasarkan dimensi/indikator tersebut: Tangibel (Berwujud), dalam indikator ini kualitas pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan cukup baik. Realiability (Kehandalan), dalam indikator ini kualitas pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan, adanya standar pelayanan atau SOP dalam membuat IMB, kemampuan dan keahlian pegawai yang bisa mengoperasikan komputer dengan baik. Responsiveness (Ketanggapan), dalam indikator ini kualitas pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai merespon setiap pengguna layanan yang datang, dan merespon keluhan pengguna layanan. Pelayanan pegawai yang tepat dan cermat sudah baik, akan tetapi untuk pelayanan yang cepat belum bisa terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan kekurangan SDM, dimana satu pegawai menangani banyak jenis pelayanan yang ada di BPMPT. Assurance (Jaminan), dalam indikator ini

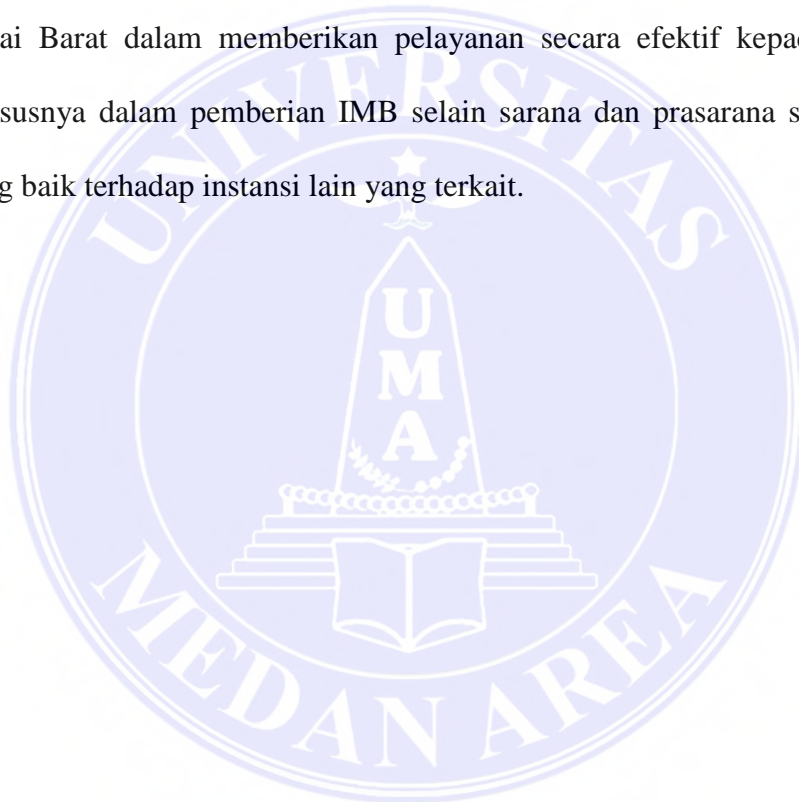
kualitas pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan cukup baik. Emphaty (Empati), dalam indikator ini kualitas pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun, tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.

- 3) Mohammad Haidar Mustaghfiri, Priyanto Susiloadi (2017), dengan judul penelitian : Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta Berdasarkan Indikator service quality Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:26) yaitu tangibles, realiability, responsiveness, assurance dan emphaty secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan di indikator tangibles, realiability dan empathy. Tangible (bukti fisik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang belum memadai untuk menunjang terjadinya pelayanan publik. Realiability (kehandalan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam melakukan pelayanan penerbitan IMB dapat dilihat dari prosedur yang kurang jelas, rumit, dan berbelit-belit yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan penerbitan IMB. Responsiveness (daya tanggap) DPMPSTP kota Surakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan IMB

berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat dari pembagian tugas yang dilakukan Jurnal Wacana Publik Vol 1 No 2, 2017 hlm 24 - 32 29 oleh petugas memudahkan serta mempercepat pemberian pelayanan. Selain itu pemberian informasi yang dibutuhkan masyarakat sudah terlayani dengan baik. Assurance (jaminan) mengenai jaminan pelayanan penerbitan IMB yang dilakukan DPMPTSP kota Surakarta dalam hal ini dapat dilihat dari pemberian legalitas berupa Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) yang diberikan kepada masyarakat dalam hal pembayaran, merupakan bentuk sikap jaminan yang diberikan oleh DPMTSP dalam melaksanakan tugasnya sebagai instansi pemerintah yang bertugas menangani perizinan mendirikan bangunan. Empathy (empati) adanya pelatihan kepribadian kepada setiap petugas dan maklumat pelayanan yang dilakukan DPMPTSP belum dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh pendapat masyarakat tentang pemberian komunikasi kurang ramah, kurang sopan dan kurang baik yang dilakukan petugas saat pemberian pelayanan.

- 4) Jefrisen (2016), dengan judul penelitian : Studi Tentang Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Agar pelayanan bisa efektif maka kemampuan aparatur pemerintah itu sangat berperan penting dalam hal tersebut. Baik buruknya kemampuan aparatur pemerintah dapat kita lihat dari berbagai macam pandangan baik itu dari segi pendidikan, jenjang pelatihan jabatan ataupun lain sebagainya. Dari hasil penelitian yang

dilakukan di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat yang menjadi kendala bagi aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan IMB yaitu masih terbatasnya sarana dan prasarana yang mana belum tersedianya secara maksimal khususnya penggunaan komputer, lemari arsip, dan kendaraan operasional. Dalam penelitian ini penulis menemukan sedikit hambatan lain bagi pegawai KP2TSP Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat, khususnya dalam pemberian IMB selain sarana dan prasarana serta koordinasi yang baik terhadap instansi lain yang terkait.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Penelitian lapangan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yaitu dari bulan Januari sampai dengan Maret 2018.

3.2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan cara menggambarkan, menukarkan dan menafsirkan keadaan subjek satu objek penelitian sebagaimana adanya berdasarkan data dan fakta yang ditemukan, sehingga dapat diungkapkan fenomena-fenomena yang teramati, baik berupa situasi, hubungan yang terjadi, proses atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini akan diungkapkan mengenai pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

3.3. Populasi dan Sampel

Secara umum, populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat yang berurusan dengan pelayanan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Mengingat banyaknya jumlah populasi, maka dalam penelitian ini

menggunakan teknik pengambilan *aksidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan pada saat masyarakat berurusan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi selama kurun waktu 3 (tiga) bulan sejak bulan Januari sampai dengan Maret 2018. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 47 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara:

- a. Melalui penyebaran kuesioner.
- b. Melalui Teknik Wawancara (Interview) yaitu mengadakan wawancara dengan pegawai/ pejabat terkait khususnya mereka yang secara langsung memberikan pelayanan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi..

Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset Perpustakaan (library research) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literature, bahan kuliah dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.5. Definisi Konsep

Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan publik, berdasarkan konsep tersebut maka dapat dijelaskan bahwa :

- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kualitas Pelayanan adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani;
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. *Keamanan Pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diukur dari :

1. Faktor Organisasi:

- Pembagian tugas/kerja berdasarkan pada kemampuan kerja masing-masing
- Kejelasan pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan
- Tingkat kejelasan pembagian kerja

2. Faktor Kepemimpinan

- Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan
- Pimpinan mempunyai kemampuan dalam melakukan perbaikan dan mengupayakan inovasi baru.

3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

- Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja, seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, melanjutkan studi, dan lain-lain.
- Pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.
- Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian

4. Faktor Penghargaan dan Pengakuan

- Bila ada yang berjasa/berprestasi maka akan diberikan penghargaan baik moral maupun material
- Adanya motivasi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan
- Pelibatan dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan tugas.

3.6. Teknik Analisis Data

Metode Pengolahan Data yang digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu penentuan Nilai Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai Kualitas Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$KP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kualitas Pelayanan yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 -2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : *Lampiran KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi yang diukur dari 14 unsur pelayanan, hanya terdapat dua unsur pelayanan yaitu tanggung jawab petugas pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat *sangat baik* dan 7 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori *baik* yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan keamanan pelayanan. Sedangkan terdapat 4 unsur pelayanan yaitu kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang termasuk dalam kategori *kurang baik*, bahkan terdapat satu unsur pelayanan yaitu kenyamanan pelayanan yang termasuk dalam kategori *tidak baik*.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi adalah : faktor organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan. Dari keempat faktor yang berhubungan tersebut faktor kemampuan dan keterampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Perbaikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama peningkatan dan penyempurnaan pada aspek : kemampuan dan keterampilan, kepemimpinan, penghargaan dan pengakuan, serta faktor organisasi akan secara linear cenderung menaikkan kualitas pelayanan masyarakat.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sejalan dengan tuntutan semangat reformasi, maka perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua jenis urusan atau pelayanan yang ada pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.
2. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan persepsi masyarakat yaitu kesopanan aparat di Kantor Dinas Pekerjaan Umum

dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna layanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, dan sarana dan prasarana yang mendukung.



DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Perubahan sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Faizal Madya, 2016. *Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Bogor*. (faizal@upbjj.ut.ac.id) Universitas Terbuka.
- Gaspersz Vincent, 1999. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 1996. *Manajemen Bisnis total “Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total”*. Gramedia Jakarta.
- Haidar, Mohammad Mustaghfiri, Priyanto Susiloadi, 2017. Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta *Jurnal Wacana Publik* Vol 1 No 2, 2017 hlm 24 - 32 24.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Iron, Ken, 1994, *Managing Services Companies : Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing.
- Islamy. Irfan. 1947. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Ikra Rahardian Permadi Arsy, 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi*. http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/698/jbptunikompp-gdl-ikrarahard-34870-10-unikom_i-1.pdf Diakses 14 Februari 2018
- Juran. J.M., 2009., Merancang Mutu baku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa”. Buku ke 1., *Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajemen*. Jakarta.

- Jefrisen, 2116. Studi Tentang Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Ilmu Pemerintahan* 2016, 4 (1): 555-569 ISSN 2477-2631, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2016
- Lane, Jane-Erik, 1995, *The Public Sector : Concepts, Models and Approaches*, Sage Publications, London.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kendampuly, Jay 1998., "Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer" *Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Kristiadi. J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik* Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1947. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Moenir. H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muslimah Nur Aini, 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Wonosobo. <http://eprints.uny.ac.id/45645/2/Skripsi-Full-12417141042.pdf>. Diakses 14 Februari 2018
- Nasrun, 2017. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sigi*. <https://media.neliti.com/media/publications/155622-ID-kualitas-pelayanan-izin-mendirikan-bangu.pdf>. Diakses 14 Februari 2018

- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison–Wesley.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Republik Indonesia, 2014. *Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia, 2009. *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta ; LP3ES.
- Steers, Richard M. 1985. *Evektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sinambela, Lijan poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 2008. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN
- Thoha, Miftah. 2007. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Tjokroamidjojo, Bintoro 2000, *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

Zeithaml, Valerie a and Bitner, May Jo. 1996. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.



LAMPIRAN**I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)***(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

Hasil

Diisi Oleh
Petugas

Responden

Umur

.....tahun

Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

Pendidikan

1. SD Kebawah

4. D1 – D3 – D4

Terakhir

2. SLTP

5. S-1

3. STLTA

6. S-2 KeAtas

Pekerjaan

1. PNS/TNI/Polri

4. Pejabat /

Utama

2. Pegawai Swasta

Mahasiswa

3. Wiraswasta/Usahawan

5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

- | | |
|---|---|
| <p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak adil</p> <p>b. Kurang adil</p> <p>c. Adil</p> <p>d. Sangat adil</p> |
| <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. tidak sopan dan ramah</p> <p>b. kurang sopan dan ramah</p> <p>c. sopan dan ramah</p> <p>d. sangat sopan dan ramah</p> |

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan
- Tidak jelas
 - Kurang jelas
 - Jelas
 - Sangat jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- Tidak disiplin
 - Kurang disiplin
 - Disiplin
 - Sangat disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- Tidak bertanggungjawab
 - Kurang bertanggung jawab
 - Bertanggung jawab
 - Sangat bertanggungjawab
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- Tidak mampu
 - Kurang mampu
 - Mampu
 - Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
- Tidak wajar
 - Kurang wajar
 - Wajar
 - Sangat wajar
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- selalu tidak sesuai
 - kadang kadang sesuai
 - banyak sesuai
 - selalu sesuai
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- Selalu tidak tepat
 - Kadang- kadang tepat
 - Banyak tepatnya
 - Selalu tepat
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- tidak nyaman
 - kurang nyaman
 - nyaman
 - sangat nyaman
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini
- Tidak aman
 - Kurang aman
 - Aman
 - Sangat aman