

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DENPASAR

Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Sutarja, dan Putu Lissa Ambarawangi

*Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Udayana Denpasar
Email: lissaambarawangi@gmail.com*

ABSTRAK

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar sering terdengar keluhan-keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), baik itu mengenai persyaratan yang dianggap kurang jelas, penerbitan izin yang mengalami keterlambatan, sampai sarana dan prasarana yang dianggap kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan IMB dan mengetahui indikator-indikator yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan sehingga dapat dicari upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB. Pengumpulan data dilakukan dengan survei kuesioner terhadap 95 responden dengan 26 butir pertanyaan. Penelitian ini menggunakan analisis *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis *Servqual* didapatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan IMB tergolong tidak puas baik dilihat dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, maupun *emphaty*. Dari 26 indikator yang memerlukan perbaikan kualitas, dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analisis* (IPA) didapatkan 7 indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan IMB. Upaya yang dapat dilakukan adalah penambahan kursi pada ruang tunggu, melakukan pemeriksaan ulang berkas, sosialisasi tentang regulasi dan persyaratan IMB, mengadakan pelatihan dan penyuluhan bagi pegawai, dan mengadakan sanksi yang tegas bagi pegawai yang melakukan pelanggaran.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Servqual, Importance performance Analysis*

THE ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION TOWARD BUILDING PERMIT SERVICE IN ONE DOOR CAPITAL INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICE AGENCY OF DENPASAR CITY

ABSTRACT

The Denpasar One-Stop Integrated Service and Investment Service of Denpasar city often hears public complaints about the quality of Building Construction Permit, both regarding requirements that are deemed unclear, late issuance of permits, and facilities and infrastructure considered inadequate. The purpose of this study is to determine the quality of Building Construction Permit services and find out the indicators that are priorities for improving service quality so that efforts can be sought to improve the quality of Building Construction Permit services. Data collection was conducted by questionnaire survey of 95 respondents with 26 questions. This study uses *Servqual* analysis and *Importance Performance Analysis* (IPA). Based on the results of *Servqual* analysis, it was found that public satisfaction with Building Construction Permit service quality was classified as dissatisfied, both seen from *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *emphaty* variables. Of the 26 indicators that require quality improvement, using the *Importance Performance Analysis* (IPA) analysis obtained 7 indicators which are the top priorities in improving the quality of Building Construction Permit services. Efforts that can be made are the addition of seats in the waiting room, conduct re-examination of files, socialization of regulations and requirements for IMB, conduct training and counseling for employees, and impose strict sanctions on employees who commits a violation.

Keywords: *Publicsatisfaction, Servqual, Importance performance Analysis*

1 PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kegiatan pada kehidupan masyarakat yang dilangsungkan secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, 2001). Menurut Sinambela (2006) pelayanan publik merupakan dilakukannya sejumlah kegiatan yg menguntungkan oleh pemerintah terhadap masyarakat pada suatu perkumpulan atau kesatuan. Sedangkan menurut Kurniawan (2005) pelayanan publik adalah melayani orang lain pada sebuah organisasi tertentu sesuai dengan peraturan yang ada.

Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan untuk mendirikan bangunan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Tahun 2015 di kota Denpasar terdapat 240.682 unit rumah. Rumah yang sudah memiliki IMB sebanyak 17.334 unit (7,20%) sisanya sebanyak 223.348 unit (92,80%) belum memiliki IMB (Bagian Pemerintahan Setda Kota Denpasar, 2016). Banyaknya bangunan di Kota Denpasar yang tidak memiliki IMB disebabkan adanya persepsi dan keluhan masyarakat bahwa mengurus IMB memakan waktu yang lama, mengeluarkan banyak biaya dan sangat merepotkan. Maka dari itu masyarakat banyak yang memilih tidak mengurus IMB. Walaupun harus mengurus IMB, mereka lebih baik menggunakan jasa perantara karena akan lebih mudah. Persepsi masyarakat tersebut didapatkan dari kotak saran pada kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar.

Sesuai pengamatan awal tentang pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Salah satu keluhan masyarakat yang paling dikeluhkan adalah keterlambatan penyelesaian berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dimana total jumlah keterlambatan penerbitan IMB 5 tahun terakhir (2013-2017) adalah 3346 dari jumlah total IMB terbit sebanyak 8351 IMB (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Denpasar)

Maka dari itu perlu dilakukan kajian untuk mengetahui kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar agar diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB. Selain itu juga dicari indikator-indikator yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan agar dapat dicari upaya-upaya peningkatan kualitas dari indikator-indikator tersebut.

2 KONSEP KEPUASAN MASYARAKAT

Kepuasan adalah rasa kecewa ataupun senang yang dirasakan seseorang yang disebabkan oleh perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang ada di lapangan (Lupiyoadi, 2011). Pelanggan dikatakan tidak puas apabila kinerja di lapangan tidak sesuai dengan harapan. Jika kinerja di lapangan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tersebut dikatakan puas (Thamrin dan Tantri, 2013). Jadi kepuasan pelanggan adalah hal yang dirasakan pelanggan terhadap kinerja perusahaan (Tjiptono, 2008).

Kotler dan Keller (2009) menyatakan ada empat metode yang dapat dilakukan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran
Pelanggan diberikan kesempatan yang luas oleh perusahaan untuk berpendapat, baik menyampaikan kritik maupun saran, misalnya melalui kotak saran maupun telpon bebas pulsa.
- b. *Ghost Shopping*
Perusahaan melakukan penyamaran untuk mengetahui kualitas pelayanan perusahaannya secara langsung..
- c. *Lost Customer Analisis*
Pelanggan yang berpindah tempat ke pesaing lainnya dihubungi oleh perusahaan untuk ditanyakan sebab mengapa hal itu dapat terjadi dan dapat segera dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Survey Kepuasan Pelanggan
Survei melalui telepon, angket, maupun email adalah survey yang paling sering digunakan.

Pada penelitian ini digunakan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan IMB. Dengan diketahuinya kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar maka akan dapat dicari tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan IMB.

2.1 Analisis Servqual

Analisis SERVQUAL (Service Quality) adalah menurunkan sebuah analisis secara empiris yang digunakan pada sebuah perusahaan maupun organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Mengembangkan pemahaman tentang layanan yang dirasakan oleh masyarakat dicakup dalam metode ini. Pada metode ini menganalisis nilai gap atau kesenjangan. Hasil dari analisis kesenjangan kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk peningkatan kualitas layanan.

Analisis *Servqual* ini menjelaskan bahwa kesenjangan/gap (G) untuk faktor kualitas jasa/pelayanan tertentu adalah:

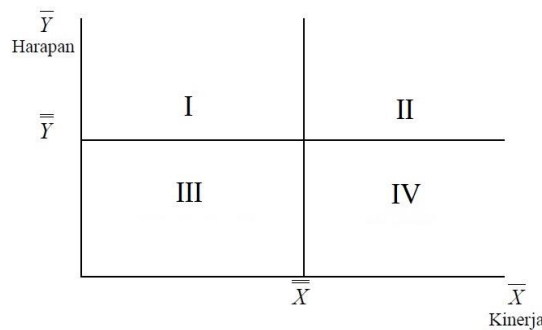
$$G = P(\text{Perceptions}) - E(\text{Expectations})$$

Jika nilai kesenjangan/gap adalah negatif artinya harapan masyarakat atas kualitas layanan tidak terpenuhi. Sebaliknya jika nilai kesenjangan/gap positif menunjukkan bahwa harapan masyarakat atas kualitas pelayanan telah terpenuhi. Semakin besar nilai negatif sebuah kesenjangan, maka semakin buruk kualitas pelayanan tersebut (Parasuraman, 1988). Analisis *Servqual* bisa dilakukan dalam beberapa bentuk yaitu analisa per indikator (contoh: P1-E1, P2-E2); analisis per variabelnya (contoh: $((P1+P2+P3+P4)/4) - ((E1+E2+E3+E4)/4)$), dimana P1 sampai P4 dan E1 sampai E4 mewakili pernyataan empat persepsi dan harapan (ekspektasi) terhadap 1 jenis dimensi; dan komputasi pengukuran tunggal kualitas jasa $((P1+P2+P3+\dots+P22)/22) - ((E1+E2+E3+\dots+E22)/22)$, yang dinamakan selisih *Servqual subsection* ditulis dalam Times New Roman 11 pt, *Italic* dan ditulis dengan model *sentence case* (huruf besar hanya pada awal).

2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James (1977) mengenalkan Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk pertama kali yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi masyarakat dengan kepentingan peningkatan kualitas jasa/produk yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Latu & Everett, 2000). Fungsi utama *IPA*

Pada analisis *IPA* menggunakan diagram kartesius yang didapatkan menggunakan program SPSS. Diagram kartesius ini berfungsi untuk menampilkan informasi tentang indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat pada analisis ini dipengaruhi oleh nilai kepentingan dan harapan masyarakat.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Adapun penjelasan dari masing-masing bagian kuadran adalah sebagai berikut:

- Bagian I: Wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap penting oleh masyarakat namun pihak instansi belum melaksanakan sesuai keinginan masyarakat sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Indikator inilah yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.
- Bagian II: Wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap penting oleh masyarakat dan indikator-indikator tersebut telah dapat dilakukan dengan baik oleh instansi sehingga masyarakat merasa dipuaskan.
- Bagian III: Wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan tidak terlaksana dengan baik oleh instansi.
- Bagian IV: Wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap tidak penting oleh masyarakat tetapi pelayanannya sangat memuaskan sehingga diraskan terlalu berlebihan.

Dengan penjelasan dari masing-masing bagian kuadran di atas maka disimpulkan bahwa peningkatan kualitas akan dilakukan pada indikator-indikator yang masuk dalam katagori bagian I.

3 METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar. Peneliti menggunakan kuesioner/angket sebagai instrument untuk pengumpulan data. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data harus valid dan reliable. Untuk itu sebelum instrument digunakan maka harus diuji validitas dan

reliabilitasnya. Dalam penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan tabulasi. Setelah melakukan tabulasi maka data tersebut dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah. Pertama dilakukan analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan analisis *Servqual* yang selanjutnya akan dicari indikator yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan IMB menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), selanjutnya dicari juga upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis kepuasan masyarakat dari masing-masing indikator dengan menggunakan Metode *Servqual* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Gap Seluruh Indikator

Variabel		Nilai Gap Kenyataan	Nilai Gap Harapan	Gap
<i>Tangibles</i>	X1.1	3,16	3,86	-0,71
	X1.2	3,74	3,88	-0,15
	X1.3	3,41	3,88	-0,47
	X1.4	3,18	3,81	-0,63
<i>Reliability</i>	X2.1	3,20	3,97	-0,77
	X2.2	2,98	3,84	-0,86
	X2.3	2,72	4,00	-1,28
	X2.4	3,17	3,81	-0,64
	X2.5	3,23	3,87	-0,64
	X2.6	3,34	3,92	-0,58
	X2.7	2,69	3,81	-1,12
<i>Responsiveness</i>	X3.1	3,27	3,79	-0,52
	X3.2	2,73	3,86	-1,14
	X3.3	3,07	3,88	-0,81
	X3.4	2,98	3,87	-0,89
<i>Assurance</i>	X4.1	3,40	4,00	-0,60
	X4.2	3,02	3,78	-0,76
	X4.3	3,45	3,93	-0,47
	X4.4	3,04	3,82	-0,78
	X4.5	3,33	4,00	-0,67
	X4.6	3,29	3,77	-0,47
<i>Emphaty</i>	X5.1	3,29	3,87	-0,58
	X5.2	3,15	3,84	-0,69
	X5.3	3,11	3,93	-0,82
	X5.4	3,34	3,73	-0,39
	X5.5	3,38	3,94	-0,56

Setelah didapatkan tingkat kepuasan masyarakat pada masing-masing indikator, maka dapat dirangkum tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Gap Setiap Variabel

Varibel	Rata-Rata Nilai Kenyataan	Rata-Rata Nilai Harapan	Gap	Keterangan
<i>Tangibles</i>	2,70	3,09	-0,39	Tidak Puas
<i>Reliability</i>	3,56	4,54	-0,98	Tidak Puas
<i>Responsiveness</i>	3,01	3,85	-0,84	Tidak Puas
<i>Assurance</i>	3,26	3,88	-0,63	Tidak Puas
<i>Emphaty</i>	3,25	3,86	-0,61	Tidak Puas

Dari Tabel 2 diketahui bahwa nilai gap terkecil terdapat pada variabel *Tangibles* (-0,39), sedangkan nilai gap terbesar terdapat pada variabel *Reliability* (-0,98). Seluruh nilai-nilai kesenjangan (gap) dari variabel kualitas pelayanan IMB diatas bernilai negatif yang artinya masyarakat tidak puas terhadap pelayanan IMB Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar dilihat dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, maupun *emphaty*. Keseluruhan nilai gap kepuasan masyarakat ini tidak dirata-ratakan karena satu variabel tidak dapat mempengaruhi variabel yang lainnya (Tjiptono, 2006).

4.2 Analisis Faktor Utama Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB

Dilihat dari nilai kesenjangan/gap setiap indikator dari variabel kualitas pelayanan menggunakan analisis *Servqual* didapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat masih berada dalam katagori tidak puas, hal itu berarti keseluruhan indikator kualitas pelayanan IMB memerlukan peningkatan kualitas agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar. Dari keseluruhan indikator yang memerlukan peningkatan kualitas akan dicari prioritas utama indikator yang akan dilakukan peningkatan kualitas.

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai *performance*/kenyataan (Xi) dengan nilai *importance*/kepentingan (Yi), dari hasil tersebut muncul matriks yang dimana terdapat empat buah kuadran dimana masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas indikator-indikator yang diteliti.

Dari nilai-nilai kenyataan dan harapan dicari nilai rata-rata dari nilai-nilai tersebut untuk melakukan pemetaan. Nilai rata-rata tersebut tertera pada Tabel 3.

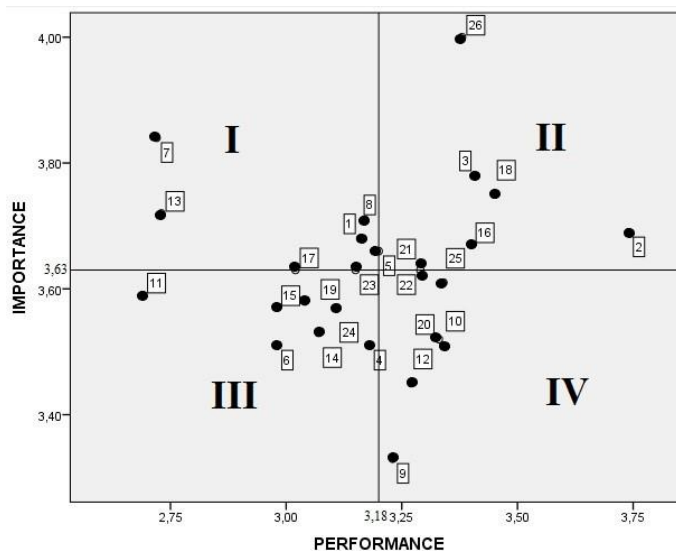
Tabel 3 Nilai Rata-Rata Kenyataan dan Kepentingan Setiap Indikator

Variabel	Kenyataan (Xi)	Kepentingan (Yi)
<i>Tangibles</i>	X1.1	3,16
	X1.2	3,74
	X1.3	3,41
	X1.4	3,18
<i>Reliability</i>	X2.1	3,20
	X2.2	2,98
	X2.3	2,72
	X2.4	3,17
	X2.5	3,23
	X2.6	3,34
	X2.7	2,69

Tabel 3 Nilai Rata-Rata Kenyataan dan Kepentingan Setiap Indikator (lanjutan)

Variabel	Kenyataan (Xi)	Kepentingan (Yi)
<i>Responsiveness</i>	X3.2	2,73
	X3.3	3,07
	X3.4	2,98
<i>Assurance</i>	X4.1	3,40
	X4.2	3,02
	X4.3	3,45
	X4.4	3,04
	X4.5	3,33
	X4.6	3,29
<i>Emphaty</i>	X5.1	3,29
	X5.2	3,15
	X5.3	3,11
	X5.4	3,34
	X5.5	3,38

Gambar 2 menunjukkan hasil pemetaan prioritas dari masing-masing indikator kualitas pelayanan berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan menggunakan aplikasi SPSS 23. Pemetaan ini dibuat berdasarkan tingkat persepsi dan kepentingan sehingga pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan IMB.



Gambar 1. Diagram IPA

1. Kuadran I

Pada kuadran pertama ini merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator yang memiliki kepentingan yang tinggi namun pihak pelayanan IMB Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar belum melaksanakan pelayanan sesuai harapan masyarakat sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Indikator inilah yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya. Terdapat tujuh indikator yang masuk ke dalam kuadran pertama. Berikut urutan indikator dari yang memiliki tingkatan kepentingan tertinggi hingga terendah untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan IMB:

- a. No 7 ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas (X2.3)
- b. No 13 pelayanan yang cepat dan tepat sesuai harapan (X3.2)

- c. No 8 kejelasan tanggung jawab (tugas) dalam memberikan pelayanan (X2.4)
- d. No 5 kesalahan data (X2.1)
- e. No 1 yaitu kelengkapan sarana dan prasarana (X1.1)
- f. No 23 kemampuan petugas dalam memahami keinginan masyarakat (X5.2)
- g. No 17 kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan (X4.2)

2. Kuadran II

Pada kuadran ini merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap penting oleh masyarakat dan dalam pelaksanaannya (*performance*) berada di atas nilai rata-rata. Meskipun jika dilihat menggunakan analisis *servqual* indikator-indikator yang berada pada kuadran II masih belum dapat memuaskan masyarakat, namun dengan menggunakan analisis IPA indikator-indikator ini merupakan prioritas kedua untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya pada pelayanan IMB DPMPTSP Kota Denpasar. Indikator yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- a. No 2 Ruang pelayanan yang nyaman (X1.2)
- b. No 3 Sarana informasi yang disediakan (X1.3)
- c. No 16 Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan (X4.1)
- d. No 18 Kecermatan pegawai (X4.3)
- e. No 21 Pegawai dapat menjawab pertanyaan dengan baik (X4.6)
- f. No 22 Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan (X5.1)
- g. No 26 Mampumemberikan kesan yang baik dalam memberikan pelayanan (X5.5)

3. Kuadran III

Wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan dalam kenyataannya tidak dilaksanakan dengan baik oleh pelayanan IMB DPMPTSP Kota Denpasar. Sehingga meskipun *performance* dari indikator-indikator pada kuadran III ini tergolong rendah, namun bagi masyarakat dirasa kurang penting maka indikator-indikator pada kuadran III ini merupakan prioritas ketiga untuk ditingkatkan kualitasnya. Indikator Indikator yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- a. No 3 Ruang pelayanan yang nyaman (X1.3)
- b. No 4 Kerapian penampilan pegawai (X1.4)
- c. No 6 Kejelasan Prosedur (X2.2)
- d. No 11 Ketepatan jadwal pelayanan (X2.7)
- e. No 14 Menyelesaikan permasalahan dengan cepat (X3.3)
- f. No 15 Dapat menjelaskan secara terperinci kekurangan dalam mendapatkan pelayanan (X3.4)
- g. No 19 Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan (X4.4)
- h. No 24 Keadilan dalam memberikan pelayanan (X5.3)

Peningkatan kualitas pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap kualitas yang dirasakan oleh masyarakat sangat kecil.

4. Kuadran IV

Wilayah yang memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting (di bawah rata-rata) oleh masyarakat tetapi *performance* pelayanannya berada di atas rata-rata. Hal tersebut menyebabkan indikator pada kuadran IV ini dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya sehingga menjadi prioritas keempat dalam peningkatan kualitas pelayanan IMB DPMPTSP Kota Denpasar. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

- a. No 9 Kewajaran dan kejelasan biaya (X2.5)
- b. No 10 Kejelasan persyaratan pelayanan (X2.6)
- c. No 12 Sikap pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat (X3.1)
- d. No 20 Pola komunikasi yang mudah dipahami (X4.5)
- e. No 25 Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan petugas (X5.4)

4.3 Upaya-Upaya yang dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan 7 indikator yang menjadi prioritas utama untuk dijadikan bahan perbaikan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar, adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan adalah:

a. Variabel *Tangibles*

Pada Variabel *Tangibles* terdapat satu indikator yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan yaitu indikator kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimaksud

adalah ruang tunggu yang nyaman, tempat duduk yang cukup, papan display nomor antrian, kotak saran, tempat parkir yang memadai, toilet, loket pelayanan, dan loket informasi.

Keluhan yang sering terjadi pada indikator ini adalah mengenai tempat parkir serta tempat duduk pada ruang tunggu yang kurang memadai. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator ini adalah dengan menambah kursi tambahan pada ruang tunggu, sedangkan untuk permasalahan parkir sudah dibangun tempat parkir di selatan Gedung Sewaka Dharma yang akan beroperasi tahun 2019.

b. Variabel *Reliability*

Pada Variabel *Reliability* terdapat tiga indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas yaitu indikator kesalahan data, ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas dan kejelasan tanggung jawab (tugas) dalam memberikan pelayanan.

Upaya yang dapat dilakukan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan adalah:

1. Indikator Kesalahan data

Mewajibkan pegawai untuk memeriksa ulang berkas yang diserahkan oleh pemohon dengan didampingi pemohon itu sendiri. Sehingga jika terdapat data yang dianggap kurang meyakinkan, dapat langsung ditanyakan kepada pemohon sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan memasukkan data.

2. Indikator Ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas

Mengadakan sosialisasi secara intens berkala agar masyarakat lebih memahami dan mengerti regulasi yang ada, karena dengan kurangnya pemahaman terhadap regulasi / peraturan dapat memperbanyak revisi berkas dan hal tersebut yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian berkas.

3. Indikator Kejelasan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan

Mengadakan pelatihan-pelatihan kepada pegawai agar pegawai lebih dapat mengerti dan menguasai tugas-tugas mereka.

c. Variabel *Responsiveness*

Pada Variabel *Responsiveness* terdapat satu indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas yaitu pelayanan yang cepat dan tepat sesuai harapan. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator ini adalah memeriksa ulang peraturan dan persyaratan yang ada agar lebih jelas sehingga dapat mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu dilakukan penyuluhan-penyuluhan kepada pegawai agar lebih memahami dan menguasai tugas mereka sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

d. Variabel *Assurance*

Pada Variabel *Assurance* terdapat satu indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas yaitu kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pada indikator ini adalah dengan mempertegas sanksi bagi pegawai yang melanggar norma-norma dan peraturan yang berlaku.

e. Variabel *Emphaty*

Pada Variabel *Emphaty* terdapat satu indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu indikator kemampuan petugas dalam memahami keinginan masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator ini adalah memperdalam wawasan pegawai terhadap pekerjaan mereka agar pegawai dapat melihat hal-hal yang berpotensi menjadi keinginan masyarakat sehingga pegawai dapat dengan mudah memahami keinginan masyarakat.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Denpasar tergolong tidak memuaskan baik itu dilihat dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
2. Terdapat tujuh indikator yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan IMB, berikut urutannya: ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas, pelayanan yang cepat dan tepat, kejelasan tanggung jawab (tugas), kesalahan data, kelengkapan sarana dan prasarana, kemampuan petugas dalam

memahami keinginan masyarakat, dan yang terakhir adalah kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Upaya yang dapat dilakukan adalah: untuk variabel *tangibles* dilakukan penambahan kursi pada ruang tunggu serta tempat parkir yang sedang dibangun dan dapat dioperasikan pada tahun 2019. Untuk variabel *reliability* dilakukan pemeriksaan ulang berkas, sosialisasi tentang regulasi dan persyaratan, serta mengadakan pelatihan bagi pegawai, untuk variabel *responsiveness* diadakan penyuluhan bagi pegawai, untuk variabel *assurance* mengadakan sanksi yang tegas bagi pegawai yang melakukan pelanggaran, dan untuk variabel *emphaty* dilakukan dengan memperdalam wawasan pegawai dengan cara mengadakan seminar dan pelatihan pegawai.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Instansi
Indikator-indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan IMB dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar seperti melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai tentang pelayanan IMB, serta memperbaiki regulasi dan persyaratan yang sudah ada agar lebih jelas dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat membagi responden berdasarkan wilayah dan peruntukan bangunan. Karena dengan pembagian responden seperti itu diharapkan jawaban responden lebih beragam sehingga dapat menjawab isu yang ada di masyarakat.
3. Bagi Masyarakat
Tidak hanya bagi instansi saja yang melakukan kajian atau evaluasi kembali, tetapi didukung juga oleh masyarakat. Dukungan dari masyarakat bisa berupa menjalankan atau mematuhi prosedur yang telah berlaku. Jika prosedur sudah baik, didukung oleh pegawai pemerintahan dan masyarakat yang mematuhi prosedur maka pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar akan berjalan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagian Pemerintahan Setda Kota Denpasar. (2016). *Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Kota Denpasar Tahun 2015*. Denpasar.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Statistik Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. (serial online), Mar.-Apr. Available from: URL: <http://perijinan.denpasarkota.go.id/intro2.php?page=12#content>
- Duffy, K. G. and Atwater, E. (2002). *Psychology for Living: Adjustment, Growth, and Behavior today* 7th Edition. Prantice Hall, New Jersey.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga, Jakarta:
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta
- Latu, T.M, and Everett, A.M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Department of Conservation. New Zealand.
- Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta.
- Martila, J.A. dan James, J.C. (1977). "Importance Performance Analysis". *Journal of Marketing*.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta.
- Parasuraman, A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Thamrin, A dan Tantri, F. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi Offset, Yogyakarta.