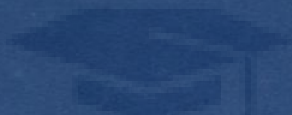


**KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR KELURAHAN
SIDODADI KECAMATAN WONOMULYO
KABUPATENPOLEWALI MANDAR**



TESIS

ERWIN ADE PERMANA

4816103024

UNIVERSITAS

BOSOWA



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar**
2. Nama Mahasiswa : **Erwin Ade Permana**
3. NIM : **4616103024**
4. Program Studi : **Administrasi Publik**

Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. H. Guntur Karnaeni, M. Si.

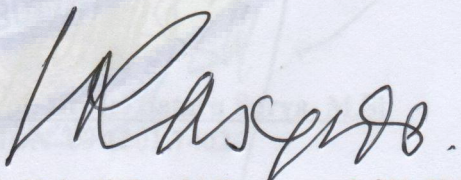

Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M. Si.

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik


Prof. Dr. Ir. Batara Surya., M.Si.
NIDN 09 1301 7402


Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH., M.Pd.
NIDN 00 1001 5604

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal :

Tesis atas nama : **Erwin Ade Permana**

NIM : **4616103024**

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

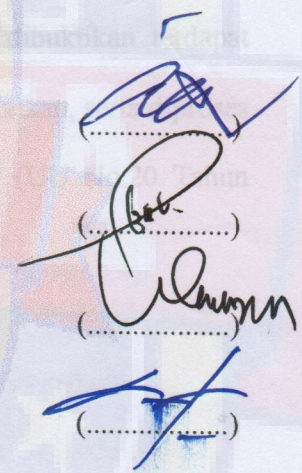
PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Guntur Karnaeni, M. Si.

Sekretaris : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M. Si.

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin., M.S.

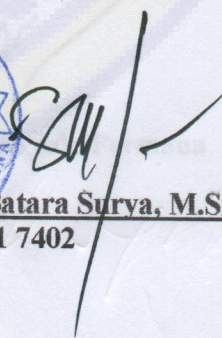
2. Dr. H. Zainuddin Mustapa., M.Si



Makassar, 2018



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.
NIDN 09 1301 7402



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 2018

Mahasiswa,



Erwin Ade Permana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

I. BIODATA

Nama : Erwin Ade Permana
Tempat / Tanggal Lahir : Jenepono, 19 Maret 1992
Pekerjaan : PNS
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Inpres Kelurahan Sidodadi Kecamatan
Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar
Provinsi Sulawesi Barat

II. Riwayat Pendidikan

- SD : 1999-2004 (SD Inpres 045 Sidodadi)
- SLTP : 2004-2007 (SMP Negeri 1 Wonomulyo)
- SLTA : 2007-2010 (SMA Negeri 1 Wonomulyo)
- Perguruan Tinggi : 2010-2014 (IPDN, Jatinangor Sumedang)

Makassar, 2018
Mahasiswa,

Erwin Ade Permana

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar" dapat terselesaikan tepat waktu.

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan mengenai: 1) Kualitas Pelayanan izin mendirikan Bangunan (IMB) di Kelurahan Sidodadi; dan 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan izin mendirikan Bangunan (IMB) di Kelurahan Sidodadi.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. HM Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pascasarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya., M.Si. dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Ketua Komisi Pembimbing Dr. Guntur Karnaeni, M. Si. dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M. Si. yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.

5. Ayahanda H. Hammadiyah, S.H. Ibunda Hj. Nurhayati, Mertua saya H.Abdul Rasyid, S.Sos. dan Hj.Nurdiati, Kakak AdikSaya Rian Ade Permana, SH, Armita Nopyanti Permana dan Dodi Ade Permanaserta Ipar Saya Hj.St.Nurmaya Rasyid.ST dan Muh.Nurul Rifat Rasyid, S.STP atas segala dukungan dan doanya.

6. Istri Saya Dr.Hj.St.Nurmarati Yuni Rasyid dan kedua anak saya Nur Anindya Khalifah dan Muhammad Bilal Al Ghifari. Atas segala motivasi, perhatian dan doanya serta kesabaran menunggu di rumah selama beberapa waktu sehingga proses perkualihan ini bisa selesai dengan tepat waktu.

7. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

8. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupu pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar-benar bermamfaat.oleh sebab itu, penulis Sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulis karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan mamfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang ramah lingkungan

Makassar, 2018

Penulis



Erwin Ade Permana

UNIVERSITAS

BOSOWA



ABSTRAK

Erwin Ade Permana. Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar. (Dibimbing oleh Guntur Karnaeni dan Syamsul Bahri).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan public pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) dan Mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan public pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi. Adapun informan penelitian ini terdiri atas lurah, sekertaris dan staf kelurahan serta masyarakat, sehingga total informan pada penelitian ini sebanyak 13 orang.

Hasil dari penelitian ini yakni: Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi terbilang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni: *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati) memperoleh hasil yang memuaskan, kecuali sarana berupa tempat parkir yang sempit dan ruang tunggu yang sedikit panas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terdiri atas faktor kemampuan dan sarana prasarana.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

This study aims to find out and describe the quality of public services at the Sidodadi Overall Office, Wonomulyo Subdistrict, Polewali Mandar District, especially in terms of building construction permits (IMB) and Knowing and describing the factors that influence public services in the Sidodadi Overall Office, Wonomulyo Subdistrict, Polewali Mandar District in particular in the case of arranging building permits (IMB).

The research method used is a qualitative method with the type of descriptive research aims to explore the facts about the quality of public services in Sidodadi Village. The research informants consisted of village heads, secretaries and village staff and the community, so that the total informants in this study were 13 people.

The results of this study are: The quality of public services in Sidodadi Village is fairly good. This is consistent with the results of interviews with five aspects of service quality, namely: Tangibility, Reability, Responsiviness, Assurance, and Empaty (Empathy) obtain satisfactory results, except for facilities in the form of a narrow parking space and the waiting room is a little hot. While the factors that influence service performance consist of factors of ability and infrastructure facilities.

Keywords: Performance, Service, Public

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dengan semakin meningkatnya pendapatan, teknologi, dan pendidikan, semakin meningkat pula kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang ditawarkan dari sektor pelayanan publik. Disamping hal tersebut sektor pelayanan publik juga dituntut agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa serta harus selalu melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Dengan adanya peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa tersebut, kantor kelurahan selaku kantor pelayanan publik juga dituntut untuk bisa selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pengguna jasa. Peran kantor kelurahan cukup penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat-surat penting sesuai yang telah diatur pemerintah. Oleh karena itu pelayanan pada kantor kelurahan harus baik agar masyarakat tidak malas untuk mengurus kewajiban mereka di kantor kelurahan sebab ini bisa menghambat program-program pemerintah yang sudah dijalankan. Maka profesionalisme dari petugas kelurahan dan sarana penunjang sangat penting. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan di kelurahan sangat diperlukan adanya kerjasama pelayanan yang baik di antara pihak - pihak yang terkait. Dengan adanya kerjasama pelaksanaan pelayanan yang baik maka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik pula sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

pengguna jasa. Dengan puasnya masyarakat pengguna jasa atas kinerja pelayanan di kelurahan maka diharapkan masyarakat tidak akan merasa malas untuk datang ke kelurahan sehingga tidak menghambat program-program pemerintah yang telah dijalankan.

Organisasi sektor publik sangatlah beragam, dan tentu saja setiap organisasi tersebut memiliki perbedaan, baik dari jenis pelayanannya maupun tujuan organisasinya. Mengingat hal tersebut, maka diperlukan adanya suatu pedoman yang dapat diaplikasikan diberbagai organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, merupakan pedoman umum yang dapat diterapkan disemua jenis organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, terdapat 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan, antara lain (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan pelayanan.

Kantor kelurahan sebagai kantor pelayanan publik, harus terbuka untuk umum yang bertujuan untuk melayani masyarakat tanpa mencari keuntungan. Mengingat dimana fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan. Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian pemerintah akan terus berusaha untuk dapat memaksimalkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen atau masyarakat pengguna jasa.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar, pada tahun 2017 jumlah penduduk sebesar 45.269 jiwa, dimana 70% merupakan umur produktif bekerja (Data BPS Kabupaten Polewali Mandar. 2017). Berdasarkan data kelurahan, sebanyak 30 orang masyarakat sekitar yang melakukan permohonan untuk melakukan pembangunan secara bersamaan baik rumah, ruko dan gedung-

gedung bertingkat, dalam pembangunannya tersebut harus membutuhkan perijinan dari pihak kelurahan (Data Kelurahan Sidodadi, 2018). Pada saat proses pelayanan, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh pegawai, yakni salah satunya kurangnya sarana dan prasarana pendukung kegiatan. Dalam hal ini, jumlah komputer yang beroperasi untuk pengurusan berkas-berkas hanya satu, sehingga pegawai harus bergantian dalam melayani masyarakat. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai, membuat penumpukan berkas pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

Disamping itu, pada bulan Januari-Mei 2018, terdapat 150 orang yang mengajukan permohonan perekaman E-KTP baru serta 30 orang yang mengajukan penggantian E-KTP (Baik hilang maupun patah). Hal ini semakin membuat pegawai Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dituntut untuk bekerja ekstra melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar harus berupaya untuk selalu memperbaiki dengan meningkatkan kualitas jasa dengan layanan yang baik dari waktu ke waktu, ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggungjawab, kemudahan dalam mendapatkan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat. Apabila kebutuhan masyarakat sudah dapat terpenuhi berarti pihak Kelurahan Sondakan sudah berhasil dalam memberikan pelayanan jasa. Tujuan utama pelayanan jasa sebenarnya adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB)?.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB)?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas dan agar penelitian yang dikembangkan dapat memberikan manfaat yang diinginkan maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB).
2. Mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terhadap petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan informasi kepada Masyarakat untuk mengetahui persyaratan dan mekanisme pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

c. Bagi Universitas Bosowa.

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Studi Administrasi Publik pada khususnya dan Seluruh mahasiswa Universitas Bosowa pada umumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pandangan Hardiyansah (2011: 11) tentang “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (Sinambela, dkk, 2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross (Ratminto dan Winarsih, 2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dir 7 lkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan utuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Syafiie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Winarsih (2006: 4)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

5. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur. Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- f. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal. Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan

kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

6. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumentasi ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons (Saefullah, 1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
 - 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
 - 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;

- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

7. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban

untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

8. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moerir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
 - 1) Kewenangan
 - 2) Pengetahuan dan pengalaman

- 3) Kemampuan bahasa
 - 4) Pemahaman pelaksanaan
 - 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
 - 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
 - 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
 - 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.

- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins (Tjiptono, 2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai

penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batinggi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,

- c. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

10. Kualitas Pelayanan Publik

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

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis (Tjiptono, 2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin (Tjiptono, 2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani,

kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2012: 157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus

tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince (Ratminto, 2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivilitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.

c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan menurut Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

- g. **Kepastian Hukum.** Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. **Keterbukaan.** Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. **Efisien.** Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. **Biaya.** Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. **Tidak Rasial.** Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip (Tjiptono, 2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera

mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. **Kepemimpinan.** Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. **Pendidikan.** Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. **Perencanaan Strategik.** Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. **Review.** Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. **Komunikasi.** Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. **Total Human Reward.** *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja,

rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. Definisi Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Dalam kamus bahasa Indonesia yang dikemukakan oleh *Poerwadarminta (1998: 615)* mendefinisikan bahwa Kelurahan adalah daerah (kantor, rumah) Lurah. Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa: Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan.

Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Syarat-syarat lurah meliputi : Pangkat/golongan minimal Penata (III/c); Masa kerja minimal 10 tahun; Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Sesuai dengan undang-undang Nomor 73 Tahun 2005, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah

kecamatan. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan. Pembentukan Kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat :

1. Jumlah Penduduk
2. Luas Wilayah
3. Bagian Wilayah Kerja
4. Sarana dan Prasarana Pemerintahan.

Di kelurahan dapat dibentuk lembaga kemasyarakatan. Pembentukan lembaga kemasyarakatan, dilakukan atas prakarsa masyarakat melalui musyawarah dan mufakat. Lembaga kemasyarakatan mempunyai tugas membantu Lurah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Dari pemahaman terhadap ruang lingkup kelurahan, maka elemen utama dari suatu kelurahan terdiri dari: Kesatuan wilayah administratif dengan segenap potensi sumber daya yang dimiliki, Penduduk sebagai warga masyarakat, dan kelompok-kelompok masyarakat, Pemerintahan desa dan kelurahan, Aktivitas sosial ekonomi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka sendiri, Seperangkat aturan, tradisi dan kebiasaan yang dijunjung bersama untuk mencapai tujuan bersama.

Elemen utama tersebut selanjutnya sebagai fokus dan lokus pelaksanaan kebijakan dan program pembangunan masyarakat. Pengembangan kebijakan dan program pembangunan masyarakat desa tersebut dilakukan oleh suatu organisasi yang berkedudukan di pusat, provinsi dan kabupaten/kota serta kecamatan.

C. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Pengertian IMB

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku (Siaha, 2008: 22).

Sunarto juga menegaskan bahwasanya IMB merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan (Sunarto, 2005: 125).

Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2002 menegaskan bahwasanya izin mendirikan bangunan adalah izin untuk mendirikan bangunan yang meliputi kegiatan penelitian rata letak dan desain bangunan, pengawasan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan rencana teknis bangunan dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB) dan Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut (Siaha, 2008: 63).

Setiap orang yang memiliki bangunan gedung wajib memiliki IMB gedung. IMB adalah awal surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan gedung sesuai dengan fungsi yang telah

ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh pemerintah daerah (Siaha, 2008: 71).

IMB merupakan satu-satunya sarana perizinan yang diperbolehkan dalam penyelenggaraan bangunan gedung., yang menjadi alai pengehdali penyelenggaraan bangunan gedung. Proses pemberian IMB harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan prima dan murah/terjangkau. Permohonan IMB gedung merupakaa proses awal mendapatkan IMB gedung.

Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan sesuai dengan peraturan perundang -undangan, yang meliputi:

- a. Status hak atas tanah dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah;
- b. Status kepemilikan bangunan gedung; dan
- c. Izin mendirikan bangunan gedung, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Siaha, 2008: 67).

Pemerintah daerah wajib mendata bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan. Pemerintah daerah yang dimaksud adalah instansi teknis pada pemerintah kabupaten/kota yang berwenang menangani pembinaan bangunan gedung. Pendataan termasuk pendaftaran bangunan gedung, dilakukan pada saat proses perizinan mendirikan bangunan secara periodik.

Pendataan bangunan gedung dimaksudkan untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan bangunan gedung serta sebagai sistem informasi bangunan gedung pada pemerintah daerah. Berdasarkan pelaksanaan dari asas

pemisahan horizontal. Selanjutnya pemilik bangunan gedung memperoleh surat bukti kepemilikan bangunan gedung dari pemerintah daerah.

Mengenai besarnya tarif retribusi seluruh 1MB diseragamkan sebesar Rp.600.000,00,- (enam ratus ribu rupiah) sedangkan besarnya tarif permohonan penelitian, pengukuran dan pemetaan diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Luas tanah s/d 250 m² sebesar Rp.75.000,00,-;
- b. Luas tanah s/d 500 m² sebesar Rp.100.000,00,-;
- c. Luas tanah s/d 1000 m² sebesar Rp.150.000,00,-;
- d. Luas tanah s/d 2000 m² sebesar Rp.175.000,00,-;
- e. Luas tanah s/d 3000 m² sebesar Rp.200.000,00,-;
- f. Luas tanah lebih dari 3000 m² setiap kelebihan luas 1000 m² sebesar Rp.50.000,00,- (Sunarto, 2005: 128)

Saat proses perizinan, pemerintah daerah mendata sekaligus mendaftarkan bangunan gedung dalam *database* bangunan gedung. Kegiatan pendaftaran bangunan gedung dimaksudkan untuk tertib administratif pembangunan dan pemanfaatan bangunan gedung, serta sistem informasi bangunan gedung pada pemerintah daerah. Pengaturan bangunan gedung bertujuan untuk:

- a. Mewujudkan bangunan gedung yang fungsional dan sesuai dengan tata bangunan yang serasi dan selaras dengan lingkungannya;
- b. Mewujudkan tertib penyelenggaraan bangunan gedung yang menjamin keandalan teknis bangunan gedung dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan;
- c. Mewujudkan kepastian hukum dalam penyelenggaraan bangunan gedung.

2. Dasar Hukum Penerbitan IMB

Bangunan gedung merupakan buah karya manusia yang dibuat untuk menunjang kebutuhan hidup manusia. Pada dasarnya setiap orang, badan atau institusi bebas untuk membangun bangunan gedung sesuai dengan kebutuhan, ketersediaan dana, bentuk dan konstruksi. Hanya saja mengingat mungkin saja pembangunan suatu gedung dapat mengganggu orang lain maupun mungkin membahayakan kepentingan umum, tentunya pembangunan bangunan gedung harus diatur dan diawasi oleh pemerintah. Untuk itu diperlukan suatu aturan hukum yang dapat mengatur agar bangunan gedung dapat dibangun secara benar.

Pengaturan mengenai bangunan gedung di Indonesia telah diatur dalam dasar hukum yang kuat yakni dalam bentuk undang-undang yang memiliki aturan pelaksanaan berupa peraturan pemerintah. Undang-undang yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, sebagai aturan pelaksanaannya, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 28 Tahun 2002.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung, penyelenggaraan bangunan gedung, termasuk hak dan kewajiban pemilik dan pengguna bangunan gedung pada setiap tahap penyelenggaraan bangunan gedung, ketentuan tentang peran masyarakat dan pembinaan oleh pemerintah, sanksi, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup. Keseluruhan maksud dan tujuan pengaturan tersebut dilandasi oleh asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan dan keserasian bangunan gedung dengan

lingkungannya, bagi kepentingan masyarakat yang berprinsip kemanusiaan dan berkeadilan.

Pengaturan pemberian izin sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2 dan 3 Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan adalah agar pemerintah daerah dapat mengatur, menata, mengendalikan dan mengawasi kegiatan mendirikan bangunan dalam daerah, yang diberikan dengan tujuan penataan bangunan yang sesuai dengan rencana tata ruang kota serta ditujukan bagi kepentingan administrasi pengelolaan manajemen pemerintah dalam hal menganalisis dan mengevaluasi pendapatan yang akan diterima oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Polewali Mandar dari sektor retribusi izin mendirikan bangunan.

Persyaratan administratif penyelenggaraan bangunan gedung harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi:
 - 1) Status hak atas tanah, dan/ izin pemanfaatan dan pemegang hak atas tanah;
 - 2) Status kepemilikan bangunan gedung;
 - 3) Izin mendirikan bangunan gedung; dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Setiap orang/badan hukum dapat memiliki bangunan gedung atau bagian bangunan gedung,
- c. Pemerintah daerah wajib mendata bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan;

- d. Ketentuan mengenai izin mendirikan bangunan gedung, kepemilikan dan pendataan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), (2) dan (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Sedangkan ketentuan mengenai kewajiban setiap orang/badan yang hendak mendirikan bangunan harus memiliki izin mendirikan bangunan adalah berdasarkan Pasal 14 ayat (1) Peraturan Pemerintah RI No. 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

Dasar hukum penerbitan IMB di Kota Medan adalah pada Pasal 1 huruf w Peraturan Daerah Kota Medan No. 12 Tahun 2003 Tentang Pajak Daerah Kota Medan yang menyatakan bahwa: "izin adalah kegiatan tertentu Pemerintahan Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang atau badan dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, penggunaan SDA, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan".

3. Permohonan IMB

Permohonan IMB gedung adalah permohonan yang dilakukan pemilik bangunan gedung kepada pemerintah daerah untuk mendapatkan IMB. IMB gedung diberikan oleh pemerintah daerah, kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah pusat melalui proses permohonan izin mendirikan bangunan gedung harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan prima dan murah.

Status kepemilikan bangunan gedung dibuktikan dengan surat bukti kepemilikan bangunan gedung yang diberikan oleh pemerintah Polewali Mandar,

kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah. Kegiatan pendataan bangunan gedung baru dilakukan bersamaan dengan proses IMB gedung untuk keperluan tertib bangunan dan pemanfaatan bangunan gedung. Langkah-langkah yang harus ditempuh oleh pemohon IMB adalah dalam mendapatkan IMB adalah:

- a. Datang ke Dinas Tata Kota Kecamatan sesuai lokasi tanah/rumah untuk mengajukan Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT);
- b. Tim dinas tata kota akan memeriksa dan mengukur ke lapangan peta situasi tanah, sekaligus menentukan GSJ (garis sepadan jalan), GSB(garis sepadan bangunan), KLB (koefisien luas bangunan), KDB (koefisien dasar bangunan), peruntukan lahan, rencana pengembangan, rencana pembuatan/pelebaran jalan dan sebagainya;
- c. Mendapat *Advis Planing*; Berdasarkan *advis planing* itu Anda membuat gambar teknik bangunan untuk bangunan di atas 200 m, gambar *blueprint* harus dibuat arsitek terdaftar yang memiliki SIBP (Surat Izin Bekerja sebagai Perencana).

Permohonan IMB merupakan proses awal mendapatkan IMB gedung. Pemerintah daerah menyediakan formulir permohonan IMB gedung yang informatif yang berisikan antara lain:

- a. Status tanah;
- b. Data pemohon atau pemilik bangunan gedung;
- c. Data rencana bangunan gedung; serta
- d. Data penyedia jasa konstruksi, rencana waktu pelaksanaan mendirikan bangunan gedung dan perkiraan biaya pembangunannya.

Permohonan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan Peraturan Daerah No. 62 Tahun. 2002 pada Pasal 2, diajukan kepada Bupati Polewali Mandar c/q Kepala Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan Kabupaten Polewali Mandar dengan mengisi formulir yang telah disediakan untuk itu, dan melampirkan syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Persyaratan administrasi:
- b. Mengisi dan mengajukan Surat Permohonan IMB;
- c. Fotocopy KTP yang masih berlaku;
- d. Fotocopy pelunasan PBB tahun terakhir;
- e. Surat-surat tanah, yaitu:
 - 1) Fotocopy sertifikat yang dilegalisir oleh BPN ataupun Notaris;
 - 2) Fotocopy Akta Jual Beli dari Notaris/Camat;
 - 3) Asli surat tidak silang sengketa yang dikeluarkan oleh Lurah dan diketahui oleh Camat setempat, bagi surat tanah yang bukan sertifikat dan SK Camat;
 - 4) Asli rekomendasi dari bank bagi tanah yang sedang diagunkan.
- f. Asli surat kuasa, akte perusahaan, surat keputusan instansi bagi pemohon yang bukan pemilik tanah (atas nama pemilik tanah);
- g. Rekomendasi dari instansi terkait untuk pembangunan tempat ibadah, tempat persemayaman mayat, SPBU (galon) dan pendidikan.
- h. Persyaratan teknis:
 - 1) Gambar rencana bangunan rangkap 3:
 - a) Denah/site plan;

- b) Tampak 9depan dan sallying);
- c) Potongan (memanjang dan melintang);

2) Gambar konstruksi (pondasi, *sloop*, kolom, balok, lantai, tangga, rencana atap/kap), kecuali untuk rumah bangunan tempat tinggal 1 (satu) lantai;

- a) Sumur peresapan, septic tank, dan bak kontrol;
- b) Untuk bangunan pagar (denah, tampak potongan dan situasi).
- c) Perhitungan konstruksi yang dibuat oleh konsultan dan ditandatangani oleh perencana, bagi bangunan dengan:
 - d) Bentangan balok lebih dari 6 (enam) meter;
 - e) Ketinggian 2 (dua) lantai atau lebih untuk bangunan yang digunakan bagi kepentingan umum;
 - f) Ketinggian bangunan lebih dari 4 (empat) lantai;
 - g) Konstruksi baja atau kayu yang bentangannya lebih dari 12 (dua belas) meter;
 - h) Konstruksi baja atau kayu yang ketinggian tiangnya lebih dari 6 (enam) meter perlantai.

Perhitungan rencana anggaran biaya (RAB) untuk bangunan tower/menara, tanki, gapura/tugu, dan cerobong asap. Permohonan izin mendirikan bangunan yang telah memenuhi persyaratan seperti yang dimaksud di atas, diterima oleh Dinas Tata Kota Tata Bangunan Kabupaten Polewali Mandar dan kepada pemohon akan diberikan tanda bukti penerimaan permohonan, kemudian izin mendirikan bangunannya dikeluarkan oleh Kabupaten Polewali Mandar setelah berkasnya

dipersiapkan oleh Kepala Dinas Tata Kota Tata Bangunan dalam jangka waktu 16 (enam belas) hari kerja setelah diterimanya permohonan.

D. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi bahan pertimbangan pada penelitian ini, dimana masing-masing penelitian terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan publik. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

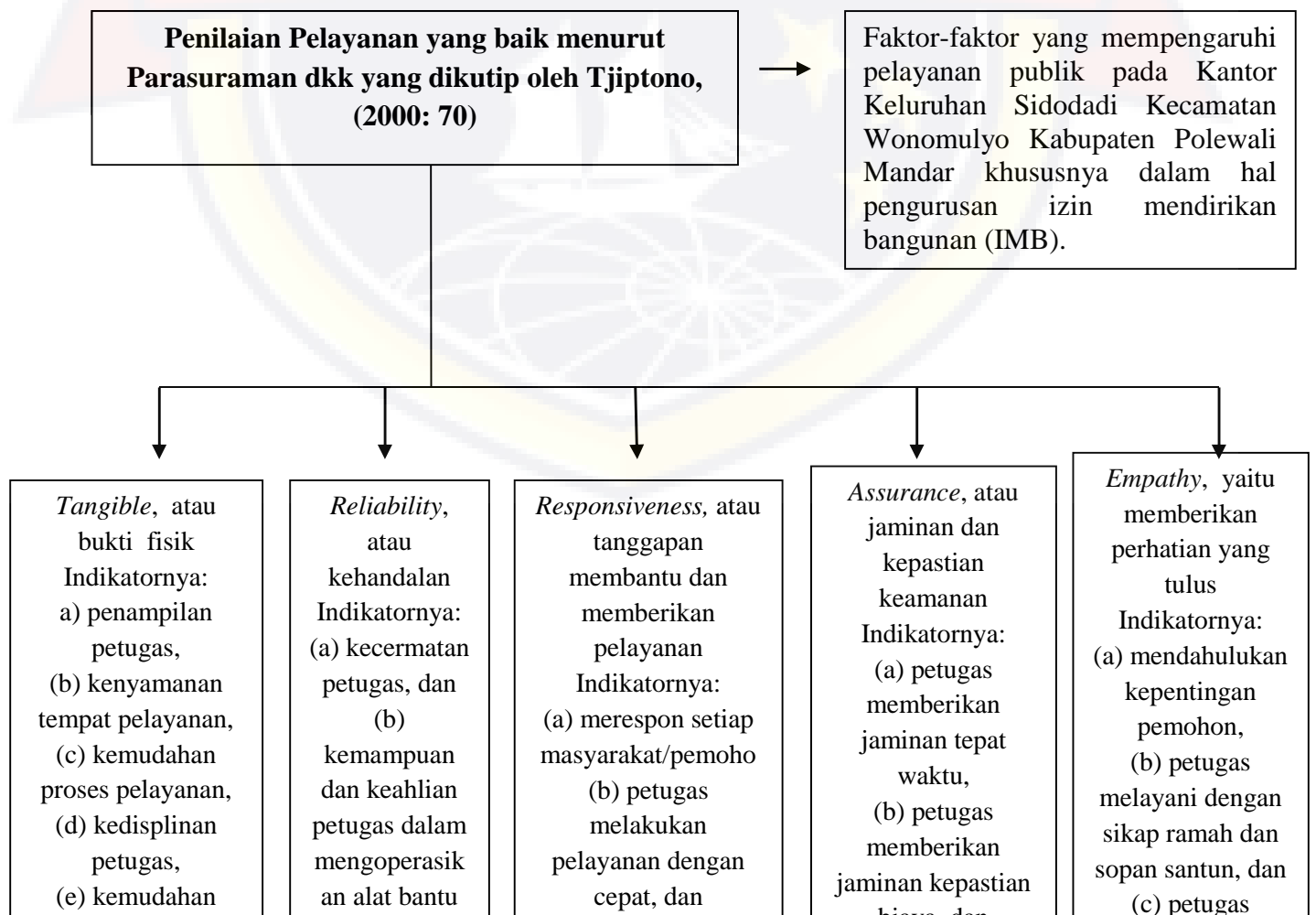
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

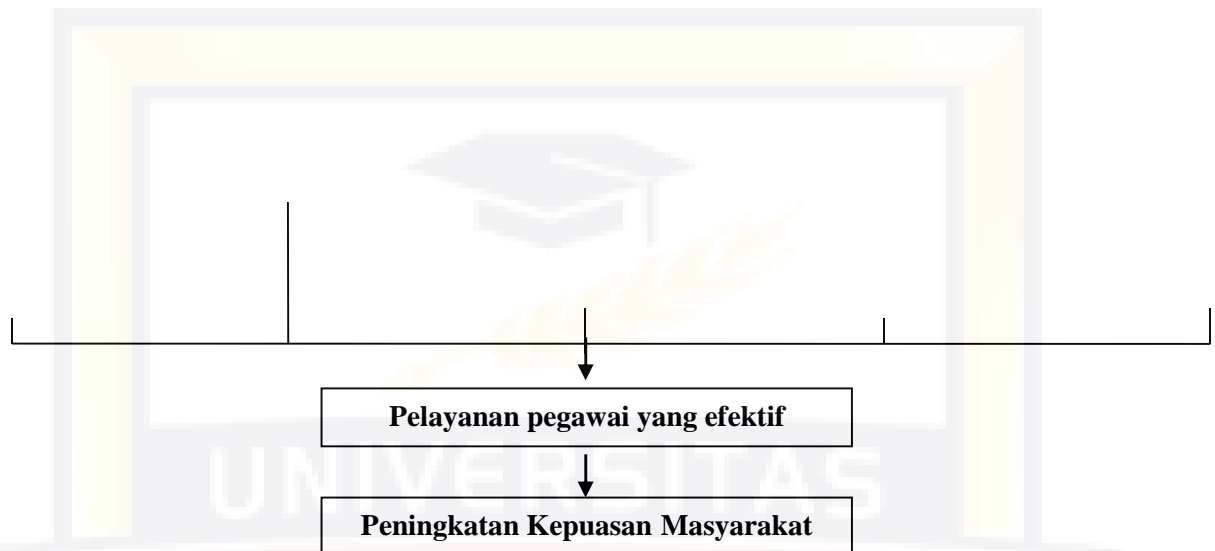
No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Masalah	Hasil
1.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	Sangidun	Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang belum mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kelengkapan sarana/prasarana	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Pontianak dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dari beberapa hasil wawancara informan yang menyatakan cukup baik terutama pada indikator kehandalan dan kesigapan petugas. Sedangkan pada indikator lain seperti keberwujudan, empati dan kompetensi masih ada informan yang menyatakan kurang puas
2.	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	Adi Damayanti	Mendeskripsikan kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)	Pada Kantor Satuan Intelkam Polwiltabes Surabaya, bahwa kebutuhan kualitas pelayanan SKCK mengenai Tangibles (Bukti

	<p>(SKCK) Di Kantor Satuan Intelkam Kepolisian Wilayah Kota Besar Surabaya</p>		<p>pada Kantor Satuan Intelkam Polwiltabes Surabaya. Kualitas pelayanan ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang baik</p>	<p>Langsung), meliputi ruang tunggu, loket pembuatan SKCK dan sarana penunjang lainnya berdasarkan dengan sebagian besar tanggapan pemohon SKCK mengatakan sudah baik dan hanya untuk sarana penunjang agar ditambah. Reability (Keadaan), meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan cara berkomunikasi petugas kepada pemohon SKCK menurut tanggapan sebagian besar pemohon mengatakan sudah baik. Responsiveness (Daya Tanggap), meliputi cepat menanggapi pemohon dan tindakan petugas terhadap keluhan pemohon SKCK menurut tanggapan sebagian besar pemohon mengatakan sudah baik. Anssurance (Jaminan), meliputi kreadibilitas petugas dan keamanan bagi pemohon tanggapan sebagian besar pemohon mengatakan sudah baik. Emphaty (Empati), meliputi perhatian petugas kepada pemohon tanggapan sebagian besar pemohon mengatakan sudah baik.</p>
--	--	--	--	--

E. Kerangka Konsep

Secara sederhana kerangka konsep pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut:





**Gambar 2.1 Kerangka Konsep
BAB III**

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi.

8	Penentuan Sampel																		
9	Pengumpulan Data																		
10	Analisis Data																		
11	Penyusunan Draf Laporan																		
12	Pelaksanaan Seminar Hasil Penelitian																		
13	Penyempurnaan Laporan Penelitian																		
14	Pelaksanaan Ujian Tesis																		
15	Penggandaan Laporan Penelitian																		

C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terdiri atas: *Tangible*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau kehandalan, *Responsiveness*, atau tanggapan, *Assurance*, atau jaminan dan *Empathy*.

2. Deskripsi fokus penelitian

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Sidodadi dapat mudah dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Fokus penelitian pada dimensi *tangible* adalah (a) penampilan petugas, (b) kenyamanan tempat pelayanan, (c) kemudahan proses pelayanan, (d)

kedisiplinan petugas, (e) kemudahan akses masyarakat, dan (e) penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi kepada masyarakat. Fokus penelitian pada dimensi *reliability* adalah (a) kecermatan petugas, dan (b) kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam hal ini petugas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi mampu memberikan solusi dan arahan kepada masyarakat. Fokus penelitian pada dimensi *responsiveness* adalah (a) merespon setiap masyarakat/pemohon, (b) petugas melakukan pelayanan dengan cepat, dan (c) semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan petugas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Fokus penelitian pada dimensi *assurance* adalah (a) petugas memberikan jaminan tepat waktu, (b) petugas memberikan jaminan kepastian biaya, dan (c) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

5. *Empathy*, yaitu kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Fokus penelitian pada dimensi *Empathy* adalah (a) mendahulukan kepentingan pemohon, (b) petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan (c) petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, jenis instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview)

Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.

2. Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara. Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati.

3. Dokumentasi

Berasal dari asal kata dokumen, yang artinya tetulis, didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik *purposive sampling*. *Purposive sampling* dilakukan dengan memilih beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

1. Lurah Sidodadi yang berjumlah 1 orang.
2. Sekertaris kelurahan yang berjumlah 1 orang.
3. Staf kelurahan bagian izin mendirikan bangunan yang berjumlah 3 orang.
4. Masyarakat yang mengajukan permohonan IMB berjumlah 8 orang.

Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan sehingga diharapkan mengetahui secara baik tentang perumusan, penyusunan, pelaksanaan dan dampak ditimbulkan dari implemetasi tersebut.

F. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk tehnik-tehnik: Observasi lapangan wawancara, terstruktur dan wawancara terbuka.
2. Data sekunder melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

G. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses peayanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang

diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

Teknik pengumpulan data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen di bidang pelayanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar untuk melengkapi data primer.

3. Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: prosedur pelayanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

H. Metode Analisis Data

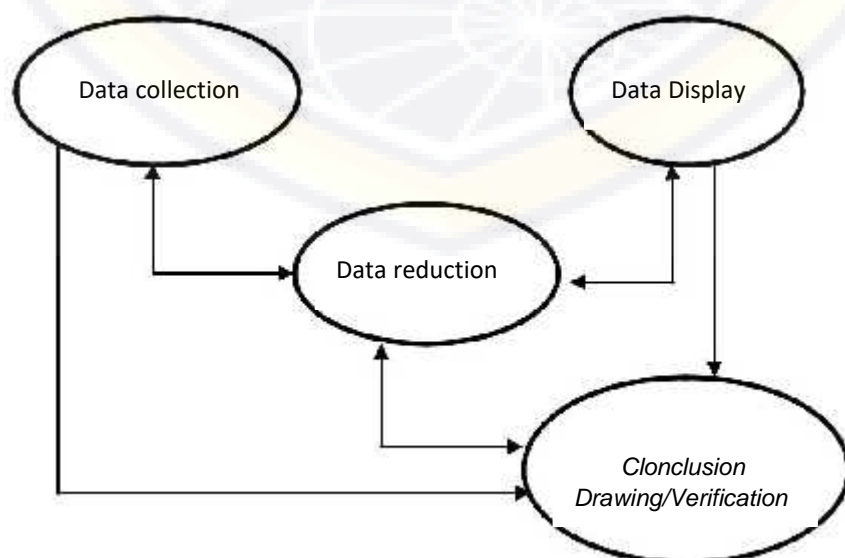
Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif konstektual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Secara sederhana, model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut:

Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Miles and Huberman



1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan efektivitas layanan pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.



UNIVERSITAS

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Polewali Mandar terletak di wilayah Provinsi Sulawesi Barat, posisinya berada di sisi Selat Makassar dan diapit oleh Provinsi Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tengah. Provinsi Sulawesi Barat terbentuk pada tahun 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat, merupakan pecahan dari provinsi Sulawesi Selatan, serta Peraturan Pemerintahan Nomor 74 Tahun 2005 Tanggal 27 Desember 2005 Tentang Perubahan Nama dari Kabupaten Polewali Mamasa menjadi Polewali Mandar.

Luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar tercatat 2.022,30 km persegi yang meliputi enam belas kecamatan. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Tubbi Taramanu dengan luas 356,93 kilometer persegi atau

17,65 persen dari luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Sementara luas kecamatan terkecil adalah Kecamatan Tinambung dengan luas 21,34 kilometer persegi atau 1,06 persen dari luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Terdapat lima aliran sungai besar yang mengalir wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Dua sungai terpanjang yang mengalir di Kabupaten ini adalah sungai malosso dan sungai mandar yang panjang kedua sungai tersebut ialah 95 km dan 90 km.

Berdasarkan hasil proyeksi, pada tahun 2017 penduduk Polewali Mandar mencapai 409.648 jiwa terdiri dari 199.682 jiwa laki-laki dan 209.966 jiwa perempuan. Dengan 92.895 rumah tangga, maka rata-rata jumlah anggota rumah tangga sebesar 4,4 jiwa. Komposisi penduduk kab. Polewali Mandar menurut umur sebagai berikut 34,12 % penduduk usia muda (0-14 tahun), 5,25% penduduk usia tua (65 tahun keatas), 60,6 % penduduk usia produktif (15-64 tahun). Nilai *Sex Ratio* Kabupaten Polewali mandar sebesar 95,1 berarti jumlah penduduk perempuan lebih banyak dari pada laki-laki dengan perbandingan dari setiap 100 perempuan terdapat 95 orang laki. Jika dilihat persebaran penduduk pada tingkat kecamatan, Kecamatan Polewali memiliki jumlah penduduk terbesar dengan 57.095 jiwa. Kecamatan Polewali sekaligus merupakan kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi dengan 2.173 jiwa/km².

Jumlah angkatan kerja di Kab. Polewali Mandar menurun dari tahun 2016. Pada tahun 2017, angkatan kerja mencapai 188.003 orang sementara tahun 2016 berjumlah 191.968 orang. Pada tahun 2017 tingkat pengangguran terbuka di Polewali Mandar sebesar 2,18%. Sedangkan, tingkat partisipasi angkatan kerja menurun menjadi 68,39 dari tahun 2011 yang sebesar 72,10. Dari segi lapangan

usaha sebagian penduduk Polewali Mandar bekerja di sektor pertanian (52,68%). Rasio ketergantungan Kabupaten Polewali Mandar sebesar 62,475%, artinya setiap 100 orang yang berusia kerja (dianggap produktif) mempunyai tanggungan sebanyak 62 orang yang belum produktif dan dianggap tidak produktif lagi.

Wilayah kelurahan sidodadi kecamatan wonomulyo secara astronomis terletak pada posisi $03^{\circ}22'51,0$ lintang utara dan $119^{\circ}12'36,4$ Bujur Timur. Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar memiliki luas wilayah 290 Ha/Km^2 . Adapun wilayah batasan dengan Kelurahan Sidodadi antara lain :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Sumberjo
2. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Campurjo
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Sidorejo
4. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Ugibaru

Seperti halnya daerah lain disebagian wilayah indonesia, kelurahan sidodadi kecamatan wonomulyo hanya dikenal dengan dua musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan, musim hujan terjadi karena arus angin yang banyak mengandung uap air berhembus dari asia dan samudra pasifik yang biasanya banyak terjadi antara bulan januari samapi dengan bulan juni. Sedangkan musim kemarau terjadi karena arus angin yang tidak banyak mengandung uap air yang bertiup dari australia yang biasa terjadi anantara bulan juli sampai dengan oktober.

Begitupun dengan Pemerintahan, kelurahan sidodadi itu sudah mengatur segala kegiatan penduduk diwilayahnya yang meliputi segala aspek kehidupan

berdasarkan norma-norma dan aturan-aturan tertentu. Peran pemerintahan dalam membangun sangat menentukan majunya suatu wilayah. Untuk itu diperlukan perangkat-perangkat pemerintahan yang mampu menampung aspirasi dan mengayomi masyarakat. Wilayah administrasi Kelurahan sidodadi terdiri dari lima Lingkungan, lingkungan 1 kompleks pasar, lingkungan 2 ujung baru, lingkungan 3 dan 4 sidodadi dan lingkungan 5 cerbon. Untuk membantu kelancaran program pemerintahan di kelurahan dan guna lebih meningkatkan pelayanan dimasyarakat, maka setiap kelurahan dikecamatan wonomulyo membentuk perangkat organisasi kemasyarakatan dibawah kelurahan berupa RT/ RW. Banyaknya lingkungan dan RT/RW bervariasi antar kelurahan berdasarkan jumlah penduduk dan sesuai kondisi wilayah masing-masing kelurahan. Kelurahan sidodadi dikepalai oleh seorang lurah, yang didalam melaksanakantugasnya dibantu oleh sekretaris lurah, kasi tata pemerintahan, kasi ekgang,dan kasi kessos.

Pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia,Pemerintah mencanangkan wajib belajar 12 Tahun dan membuka akses semakin luas agar pemerataan pendidikan dapat diwujudkan. Program ini diharapkan akan mempercepat terciptanya sumber daya manusia yang siap bersaing dalam era globalisasi. Keadaan pendidikan di Kab.Polewali Mandar meliputi Jumlah sekolah, murid dan guru. Dari tingkat taman kanak-kanak (TK) sampai Sekolah menengah tingkat atas (SMTA). Sebanyak 128 TK/Sederajat menampung 6.528 murid, 493 guru. Kelompok bermain sebanyak 204 yang tersebar di 16 kecamatan dengan total siswa 6.708 siswa. Pada tingkat SD, 315 sekolah dan MI sebanyak 64 Sekolah yang dengan jumlah siswa keseluruhan 59.719 murid dan

4.228 Guru. Tingkat SMP terdapat 56 Sekolah dan 27 Madrasah Tsanawiyah (MTs) dengan total siswa 19.652 Siswa dan 1.503 guru. Di tingkat SMA terdapat 11 SM Negeri, terdapat 18 SMK, dan Madrasah Aliyah (MA) berjumlah 7 dengan jumlah siswa 14.570 Siswa dan 1089 guru. adapula beberapa perguruan tinggi yang antaranya Unasman, STAI DDI, Stikes Bina Generasi dan Stikes YPPP Wonomulyo.

Kesehatan masyarakat merupakan prasyarat membangun SDM Daerah. misalnya, Menyediakan fasilitas kesehatan berupa puskesmas di tiap kecamatan, agar mudah di jangkau masyarakat. Sementara di Polewali tersedia Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan Rumah Sakit ABRI. Selain itu, keberadaan klinik-klinik swasta yang juga berperan dalam menyetatkan masyarakat setempat. Demi terlaksananya pelayanan kesehatan maka pemerintah memprioritaskan tersedianya tenaga medis. Seperti, Dokter, bidan, dan perawat melalui penerimaan pegawai setiap tahun. Dinas kesehatan Polewali Mandar menyebutkan, bahwa kuantitas dan kualitas tenaga bidan dan kader posyandu yang langsung menyentuh masyarakat pedesaan mengalami peningkatan

B. Temuan Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidodadi

Untuk Mengetahui kualitas pelayanan publik Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (Parasuraman, 2000: 70), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability*

(Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan IMB Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani masyarakat

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan publik khususnya pelayanan IMB Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar berpenampilan rapi. Wawancara dengan salah satu pegawai di Kelurahan Sidodadi atas nama Ibu Yuyun Yundini pada tanggal 3 Agustus 2018 mengungkapkan: “Untuk kerapian pegawai kelurahan yang berjaga di loket pelayanan IMB menggunakan seragam sedangkan jumat kami menggunakan pakaian olahraga dan batik”

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pegawai yang bertugas di loket IMB, yang berdiri di depan loket pelayanan berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh ibu Yuyun Yundini. Selain itu dalam standar pelayanan publik yang digunakan di Kantor Kelurahan Sidodadi juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas loket antara lain: Rambut, Make Up

wajah, Seragam Dinas, Aksesori dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai di Kelurahan Sidodadi yang ada di loket baik pria maupun wanita.

Selain itu salah satu staf pegawai atas nama Ira Zain yang wawancara pada tanggal (6 Agustus 2018) membenarkan: “bahwa mengenai tata cara pegawai berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan sesuai dengan standar operasional prosedur yang dilaksanakan oleh instansi kelurahan”

Ketika hal ini di tanyakan kepada masyarakat yakni Saudari Wahyun beliau mengungkapkan (9 Agustus 2018): “bahwa tampilan pegawai kelurahan dari para petugas yang ada di depan loket IMB sudah sangat baik , itu terlihat dari ke kompakannya seragam para pegawai yang di depan dalam memberikan pelayanan”.

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Bapak Amril (9 Agustus 2018): “bahwa penampilan pegawai dan para petugas pelayanan IMB sudah baik dan rapi”.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman Kantor Kelurahan Sidodadi, lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi para pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada di kantor tersebut. Masuk ke dalam Kantor Kelurahan Sidodadi, tampilan yang ada di dalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para masyarakat yang menunggu antrian untuk dilayani.

Berdasarkan observasi di dalam Kantor Kelurahan Sidodadi juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk ke dalam Kantor Kelurahan Sidodadi yakni ruang tunggu pelayanan Kantor Kelurahan

Sidodadi pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Ketika melihat masyarakat yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyai akan kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama Rahmawati, pada tanggal (7 Agustus 2018) mengungkapkan: ”bahwa yang dirasakan masyarakat pada saat memasuki ruangan pelayanan ada dikelurahan sidodadi itu cukup panas dan membuat gerah sehingga masyarakat kurang nyaman dalam mengurus ”.

Sedangkan menurut Bapak Muh. Supri ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan (9 Agustus 2018): “ ruangan yang ada dikantor kelurahan sidodadi cukup luas dan nyaman, karena terdapat banyak tempat duduk yang banyak bagi para masyarakat yang mengantri untuk pengurusan pelayanan IMB”

Dan ketika ditanyakan kembali kepada masyarakat yakni Sutiono (7 Agustus 2018) beliau mengungkapkan: “ruangan yang ada dikelurahan sidodadi memang luas dan nyaman, tapi banyak masyarakat merasa gerah ketika menunggu pelayanan, apalagi di loket IMB kurang ventilasi dan jendelanya terus kipas angin yang disediakan masih kurang dan perlu ditambah untuk kenyamanan pelayanan”.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini, kemudahan dalam proses pelayanan memang sudah terjadi pada para masyarakat yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu kesulitan juga dialami oleh sebagian besar masyarakat baru seperti kurangnya persyaratan dan salah loket dalam meminta pelayanan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan IMB yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi itu terlihat dari adanya petugas yang berjaga dan selalu siap

dalam memberi pengarahan kepada para masyarakat. Selain itu loket pelayanan di Kantor Kelurahan Sidodadi yang berjumlah 4 dengan pelayanan yang berbeda-beda.

Wawancara dengan masyarakat yakni Sutiono pada tanggal 7 Agustus 2018) beliau mengungkapkan: “persyaratan untuk meminta pelayanan IMB dikelurahan sidodadi itu mudah dan tidak ribet. cukup membawa berkas yang lengkap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku”. Sama dengan pendapat di atas Wahyuni mengungkapkan (9 Agustus 2018): “pelayanan yang ada dikantor kelurahan sidodadi itu sangat mudah, cukup menyerahkan berkas lengkap untuk pengurusan IMB, dan apabila persyaratan itu tidak sesuai atau kurang nanti diarahkan oleh petugas untuk melengkapinya”.

4) Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan.

Dari jadwal pelayanan IMB yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi, kedisiplinan petugas jaga loket sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para pelayanan yang didepan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12.00-01.00 Wita pelayanan tetap berjalan. Disini menunjukkan bagaimana pelayanan Kantor Kelurahan Sidodadi yang tidak berhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi masyarakat. Hal itu disambut baik oleh para masyarakat yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke Kantor Kelurahan Sidodadi.

Seperti wawancara seorang masyarakat yakni Bapak Muh. Supri pada tanggal (9 Agustus 2018) menyatakan: “bahwa pelayanan yang ada dikantor kelurahan sidodadi itu sangat baik, karena meskipun sudah masuk pada jam istirahat tapi masih ada pegawai yang siap memberikan pelayanan untuk kelanacaran pengurusan masyarakat yang diberikanya bagus ini mas, buat saya yang hanya bisa keluar pada saat jam-jam makan siang seperti saat ini”.

Sejalan pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Amril tanggal (9 Agustus 2018): “bahwa seluruh pegawai kelurahan itu mempunyai tingkat kedisiplinan yang baik, sesuai peraturan Kantor Kelurahan Sidodadi buka jam 7.30

sampai dengan 16.00 wita sesuai dengan apa yang tercantum didalam peraturan yang berlaku”.

5) Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.

Kemudahan akses pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi saat ini terlihat dari 4 loket pelayanan yang ada didepan. Dari loket itu memiliki pekerjaan sendiri-sendiri. Dimana loket itu terdiri dari satu loket untuk pengurusan IMB. Ketika di tanyakan dengan ibu Yuyun Yundini pada (3 Agustus 2018) beliau menjelaskan: “kantor kelurahan sidodadi untuk sementara kita masih menggunakan pelayanan yang berbeda-beda dan belum bisa terpadu karena kurangnya sarana prasarana yang menunjang keterpaduan pelayanan”.

Meskipun masih sering masyarakat yang salah loket tapi itu di arahkan oleh petugas loket yang berada didepan. Dan ketika peneliti menanyai masyarakat bernama Wahyuni pada (9 Agustus 2018) beliau mengungkapkan: “bahwa dikantor kelurahan sidodadi masyarakat merasa bingung kadang ada yang mau mengurus IMB tapi malah salah ke loket pelayanan KTP dan KK itu dimaklumi karena biasa baru pertama kali mengurus dikantor kelurahan”.

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan IMB yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung pelayanan yang diterapkan oleh pihak Kelurahan dalam sistem pelayanannya. Sistem ini berguna untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Sidodadi jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari ibu Yuyun Yundini salah satu kepala Seksi Ekbang pada tanggal (3 Agustus 2018): ”penggunaan peralatan bantu di lingkungan kerja Kantor Kelurahan Sidodadi itu sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan IMB yang ada, itu juga terlihat dari kecepatan para pegawai yang melayani masyarakat dalam memberi pelayanan IMB pada masyarakat”.

Hal itu sejalan dengan apa yang di ungkapkan beberapa masyarakat ketika ditanya terkait kecepatan pelayanan antara lain sebagaimana yang diungkapkan Wahyuni (9 Agustus 2018): “kecepatan akses pelayanan ke Kantor Kelurahan

Sidodadi itu sangat mudah karena letaknya ditempat keramaian dan berada di samping kompleks pasar”.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Diungkapkan oleh Yuyun Yundini pada tanggal (3 Agustus 2018): “bahwa sistem pelayanan dikelurahan itu sudah baik, dimana data yang sudah masuk dan sesuai persyaratan akan di verifikasi lagi oleh pegawai sebelum diproses. Selain itu kecermatan petugas pelayanan IMB juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan ke pada para masyarakat”.

Ketika ditanyakan pada para masyarakat yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan IMB kepada para masyarakat banyak dari masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat.

Antara lain ketika wawancara dengan Sutiono pada (7 Agustus 2018) beliau mengungkapkan: “didalam memberikan pelayanan pegawai yang ada dikelurahan cukup cepat dalam melayani pengurusan IMB, pelayanan itu akan cepat diproses apabila persyaratan yang memberikan berkas permohonan itu sudah lengkap sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan selanjutnya masyarakat yang mengurus akan menunggu untuk mendapatkan surat keterangan”. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh oleh Bapak Amril pada tanggal (9 Agustus 2018): “untuk kecermatan didalam memberikan pelayanan itu sudah sangat baik, setiap ada masyarakat yang meminta pelayanan IMB mesti di minta persyaratanya dulu agar dapat diproses”.

Terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) Yuyun Yundini selaku pegawai pada kelurahan Sidodadi pada (3 Agustus 2018) mengungkapkan: "Untuk standar operasional kelurahan menggunakan pelayanan yang prima yang digunakan oleh setiap pegawai dalam bekerja demi memberikan kenyamanan dan kemudahan buat masyarakat yang hendak ingin mengurus segala macam pelayanan yang ada dikantor kelurahan sidodadi".

Standar pelayanan IMB yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi yakni menggunakan pelayanan prima (*Service Excellent*) dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para masyarakat dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait SPM yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan hal-hal yang menjadi point di dalam *service excellent* yang digunakan di Kelurahan Sidodadi.

Namun ketika hal ini di tanyakan pada masyarakat banyak yang tidak mengetahui hal-hal tersebut antara lain sebagaimana yang di ungkapkan Bapak Saidiman Asiz (9 Agustus 2018): "mengenai standar pelayanan minimal (SPM) itu banyak masyarakat yang tidak mengetahui. Karena tidak adanya informasi mengenai standar SPM tersebut."

2) Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi yakni petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan petugas yang berjaga di depan loket IMB dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di depan mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pelayanan IMB.

Wawancara dengan ibu Yuyun Yundini selaku kepala seksi ekbang kelurahan sidodadi pada tanggal (3 Agustus 2018) menambahkan: "untuk penguasaan teknologi didalam memberikan pelayanan itu tidak ada masalah, karena rata-rata pegawai itu masih muda jadi tidak gagap teknologi". Hal itu sama dengan apa yang di ungkapkan oleh bapak Sutiono pada (7 Agustus 2018): "dikelurahan

sidodadi selama ini belum ada masalah pelayanan yang terlihat dari ketidakmampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi karena pegawai yang ada itu masih muda dan sangat menguasai teknologi”.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapat pelayanan

Dari hasil data observasi di Kelurahan Sidodadi, dalam setiap penjaga loket pelayanan IMB yang berjaga di Kantor Kelurahan Sidodadi melakukan salam kepada setiap masyarakat seperti yang telah dicanangkan oleh Kantor Kelurahan Sidodadi dalam (*service exellect*) pelayanan prima.

Di katakan oleh Bapak Amril (9 Agustus 2018): “respon dari para pegawai yang memberi pelayanan itu sangat baik, setiap pengurus yang melakukan permintaan pelayanan pengurusan IMB mesti langsung di arahkan syarat-syaratnya agar berkas yang diproses lebih cepat sehingga masyarakat merasa diberikan pelayanan yang prima dan tidak berbelit-belit”. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Lurah Sidodadi yang menyatakan: “tugas pertama aparat/pegawai yang ada di kelurahan sidodadi adalah memberikan senyum kepada masyarakat, saat petugas ramah dan terlihat bersahabat maka proses pelayanan pun akan berjalan lancar”

2) Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil dari wawancara dengan Bu Henim (16 Agustus 2018) masyarakat terkait indikator ini beliau mengungkapkan: “pelayanan yang ada di Kelurahan Sidodadi memang cepat dan bagus dalam memberi pelayanan. Tapi pada hari-hari tertentu seperti pada hari senin dan rabu itu rame dan banyak masyarakat yang antri untuk diberi pelayanan”.

Hal itu di benarkan oleh pihak Lurah Sidodadi yaitu bapak Nur Halim pada (3 Agustus 2018) yang menyatakan: “dikantor kelurahan Sidodadi itu memang benar full pemberian pelayanan, itu dikarenakan adanya tempat pengurusan yang masih terbagi-bagi, sehingga dalam hari-hari tertentu ada penumpukan di satu tempat pengurusan sehingga masyarakat perlu antri untuk dilayani ”.

3) Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.

Untuk keluhan masyarakat, Kantor Kelurahan Sidodadi menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukan kritik, keluhan maupun saran bagi Kelurahan. Kotak itu terletak di sisi kiri dari pintu masuk kedalam Kelurahan Sidodadi.

Endang Sri wulan selaku pegawai Kelurahan Sidodadi (3 Agustus 2018) menambahkan: “di kantor Kelurahan Sidodadi sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Tapi selama ini kosong dan tidak pernah terisi. Sedikit atau bahkan belum ada isi terhadap kotak tersebut yang menyuarakan atau memberikan kritik dan saran kepada Kelurahan Sidodadi”. Ketika hal mengenai kosongnya kotak saran ditanyakan kepada masyarakat Bapak Ibrahim selaku tokoh masyarakat (9 Agustus 2018) mengungkapkan: “untuk keluhan yang masyarakat berikan kepada Kelurahan itu belum ada, karena alhamdulillah belum pernah mengalami kekeliruan dalam meminta pelayanan”.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan tepatan waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Sidodadi memberikan jaminan 1 hari kerja.

Dalam wawancara pada (3 Agustus 2018) dengan salah satu pegawai kelurahan atas nama Yuyun Yundini beliau menjelaskan: “dikantor kelurahan sidodadi untuk ketepatan waktu pelayanan IMB pembuatan surat keterangan kurang lebih 1 hari kerja, namun jika pemohon banyak kemungkinan selesainya pada hari berikutnya”. Hal itu sejalan dengan pendapat masyarakat, misalnya ketika wawancara dengan Saidiman Azis pada tanggal (7 Agustus 2018) menyatakan: “dikelurahan biasanya memberikan jaminan pelayanan apabila pemohon pengurusan banyak maka akan disuruh menunggu sampai pengurusan yang satu selesai, karena sudah ada yang lebih dulu di layani dibanding yang terlambat datang”.

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Bapak Nur Halim Lurah Sidodadi (3 Agustus 2018) mengemukakan: “dikantor kelurahan Sidodadi untuk jaminan biaya pelayanan IMB sesuai dengan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan yang sekarang ini gratis sehingga petugas pelayanan tidak berhak menentukan harga pengurusan sendiri”. Hal ini terlihat juga dalam hasil wawancara dengan Bapak Amril pada (9 Agustus 2018) yang mengemukakan bahwa: “dikelurahan Sidodadi untuk mengenai biaya sudah ada sesuai standar operasional prosedur SOP sehingga mudah untuk diketahui oleh masyarakat dan segala macam pelayanan untuk sekarang semuanya gratis”.

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatanganan buku besar pengeluaran surat oleh masyarakat. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan surat keterangan ataupun kelengkapan administrasi dari Kelurahan Sidodadi.

Di tambahkan oleh erwin ade permana Sekertaris Kelurahan Sidodadi pada (3 Agustus 2018) bahwa: “dikelurahan sidodadi penandatanganan dan penyimpangan arsip itu dilakukan agar masyarakat tidak dapat mengklaim bahwa mereka pernah mengurus sebelumnya di Kelurahan”. Ketika hal di tas di tanyakan pada masyarakat Bapak Muh. Supri (9 Agustus 2018) beliau mengungkapkan: “untuk legalitas jaminan yang ada dikantor kelurahan sidodadi maka akan disimpan arsip pengurusan sebagai bukti pengambilan surat IMB”.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas

pelayanan publik Pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon

Masyarakat dalam pelayanan Kelurahan Sidodadi adalah bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh masyarakat haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat tersebut.

Sutiono (7 Agustus 2018) yang peneliti wawancarai pun mengungkapkan: “dikantor kelurahan sidodadi pelayanannya sangat ramah, dan selalu menyapa dengan sopan sehingga masyarakat yang ingin mengurus sangat senang karena pegawai memberikan pelayanan yang terbaik”. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wahyuni (9 Agustus 2018): “Yang dirasakan oleh masyarakat didalam pengurusan pelayan IMB itu sangat baik karena selalu mendahulukan pemohon. Dimana setiap pemohon/ masyarakat yang ingin mengurus apabila sudah sesuai dengan persyaratan pegawai akan langsung memproses berkasnya untuk di layani”.

Dari data observasi yang menunjukkan sikap penjaga loket di Kantor Kelurahan Sidodadi yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Hal itu sejalan dengan SPM yang diterapkan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Sidodadi.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam *service excellent* yang dicanangkan oleh Kelurahan.

Hasil wawancara dengan Wahyuni (9 Agustus 2018) pun mengemukakan bahwa: “pegawai yang ada dikantor kelurahan sidodadi itu cara berpakaian sangat rapi dan sopan apabila masyarakat meminta dilayani, makanya banyak pengurus betah apabila meminta pelayanan IMB” Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Sutiono (9 Agustus 2018) beliau mengungkapkan: “sikap pegawai yang memberikan pelayanan, sikapnya ramah dan sopan. Setiap masyarakat mau minta

elayanan IMB mesti ditanya (ada yang bisa di bantu pak?) trus juga suaranya lembut”

3) Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat .

Pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi itu selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap masyarakat yang datang pasti akan dapat pelayanan.

Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap masyarakat akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Wahyuni pada (9 Agustus 2018) beliau menjawab: ”pelayanan yang ada dikantor kelurahan sidodadi khususnya dalam hal pelayanan pengurusan IMB memang ramah dan baik. Dimana para pegawai yang memberikan pelayanan sangat ramah dan sopan ”. Sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Amril beliau mengungkapkan (9 Agustus 2018): “pegawai yang memberikan pelayanan itu sangat menghargai apabila ada masyarakat yang ingin mengurus sehingga masyarakat merasa sangat dihargai. Dimana setiap masyarakat pasti akan mendapatkan pelayanan”.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidodadi

a. Kemampuan Aparat

Salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menjalankan roda organisasi pemerintahan di dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna adalah faktor kemampuan aparat. Kemampuan aparat yang dimaksud terhadap hasil temuan penelitian sebagai faktor yang turut mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan tugas aparat terhadap pelayanan publik khususnya IMB di Kelurahan Sidodadi adalah kurangnya kedisiplinan sebagai aparat dalam melaksanakan aturan system kerja sehingga terkadang mereka (aparat) masuk

kantor dan pulang kantor tidak tepat waktu sehingga sangat menghambat masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan atau kepentingan lainnya, mereka harus menunggu sampai berjam-jam.

Kemampuan aparat dalam bekerja atau menyelesaikan tugasnya, dapat dilihat dari hasil kerjanya, dalam arti dalam kinerja aparat sangat menentukan dalam pemberian layanan apakah telah sesuai dengan prosedur/tata cara yang benar atau bahkan dapat menghambat kinerja lainnya. Hasil akhirnya dapat dilihat apakah pelayanan IMB yang di berikan oleh Aparat Kelurahan Sidodadi telah memberikan dampak baik kepada masyarakat, tentunya masyarakat pula yang akan merasakan baik dan buruknya sistem kinerja tersebut.

Kenyataan tersebut sesuai informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang pada intinya mengatakan bahwa;

“Aparat Kelurahan, sikap perhatian serta tindakan mereka dalam memberikan pelayanan IMB sangat mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan kami ketika ke Kelurahan, setiap masyarakat yang datang senantiasa dilayani dengan sebaik-baiknya tanpa membedakan disertai senyum dan tutur yang baik dalam memberikan pelayanan, hanya saja pegawai yang datang jam pelayanannya nanti di mulai pukul 08.00 atau 09.00 sementara kami ke Kantor Lurah pada pukul 08.00. Jadi menurut kami disiplin kerja pegawai perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan dalam hal ini Bapak Lurah Sidodadi. (wawancara, Agustus 2018).

Sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh ibu yuyun yundini kepala seksi ekbang kelurahan sidodadi bahwa faktor yang sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan khususnya dalam hal pengurusan IMB yaitu “kurang lengkapnya berkas persyaratan yang dilampiri oleh pengurus, misalnya belum melampiri foto copy tanah(Serifikat, surat Hibah, Ahli Waris, pengoperan Hak), foto copy identitas (KTP) pemohon, foto copy pajak bumi dan bangunan (PBB), surat pengantar permohonan IMB belum di tanda tangani oleh Kepala Lingkungan, batas-batas tetangga belum di tanda tangani, dsb”. Karena Sebelum ditandatangani berkas permohonan IMB oleh lurah, petugas yang ada di kelurahan sidodadi terlebih dahulu meninjau langsung ke lokasi yang diajukan oleh pemohon IMB. Dari hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa kemampuan aparat menjadi faktor yang

sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan IMB di Kantor Lurah Sidodadi.

b. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Sarana pelayanan di Kantor Lurah Sidodadi telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Kantor Lurah Sidodadi telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam. Terkait hal tersebut dalam proses komunikasi, pada Kantor Lurah Sidodadi ketidaktersediaannya telepon umum apabila saat ada keperluan mendesak. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung dan memperlambat ketersediaan data dan informasi.

Dan menurut pendapat Erwin Ade Permana selaku Sekretaris Lurah Sidodadi menjelaskan sebagai berikut: "dikantor kelurahan sidodadi memang sangat membutuhkan pengadaan sarana – prasarana yang bisa mendukung pekerjaan para pegawai terutama dalam melayani masyarakat, dikelurahan hanya memiliki 1 laptop sementara yang 1 itu laptop pegawai. Jadi jika dikelurahan memiliki paling kurang 4 laptop sangat membantu pekerjaan kami disini agar cepat terselesaikan selain itu pula. (03 Agustus 2018)

Dari hasil wawancara tersebut diatas memberikan gambaran bahwa sarana-prasarana sangat mendukung pekerjaan terutama dalam hal pelayanan publik masyarakat di kelurahan Sidodadi. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa faktor sarana prasarana merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam melaksanakan efektivitas tugas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Sidodadi.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor Kelurahan Sidodadi yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan IMB kepada seluruh masyarakat Kelurahan Sidodadi. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas jaga, kemudahan akses jangkauan ke lokasi, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Tapi pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena parkir di halaman Kantor Kelurahan Sidodadi dan ruang tunggu pelayanan yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para masyarakat.

Pada dimensi *tangibel* ini menunjukkan hal yang baik. Meski bobot dari dimensi *tangibel* ini tak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat masyarakat datang dan menikmatinya selama transaksi terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangibel* pada layanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi ini baik. Pertama, *tangibel* itu mudah di atur dan dikondisikan dengan baik, sehingga tak serumit mengatur orang atau karyawan. Kedua, tingginya komitmen Kantor Kelurahan Sidodadi untuk merevitalisasi semua *asset tangibel* yang mereka miliki.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan Sidodadi. Dimensi

reability ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *reability* kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Sidodadi ini dimana sistem pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi tidak diragukan lagi.

Untuk sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*. Sedangkan untuk sumber daya manusia yang kompeten Kantor Kelurahan Sidodadi sudah memasukan kualifikasi.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Responsiiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi. Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Pegawai Kantor Kelurahan Sidodadi yang memberikan sapaan pada setiap masyarakat merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik khususnya IMB.

Sapaan itu dapat membuat para setiap masyarakat itu merasa lebih dihargai oleh petugas pelayanan. Namun dari indikator respon keluhan masyarakat itu kurang maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi masyarakat dalam mengkritik pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya minimnya partisipasi masyarakat antara lain; penempatan lokasi kotak kritik dan saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi masyarakat tidak ada karena cuma ada kotak tanpa ada form yang disediakan untuk para masyarakat. Selain itu saluran penyampain kritik dan saran yang masih manual, juga menjadi hal yang membuat kurangnya kritik atau saran bagi Kelurahan Sidodadi.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastia biaya dalam pelayanan di Kelurahan Sidodadi.

Assurance dalam sistem pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Kelurahan Sidodadi. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat oleh Kantor Kelurahan Sidodadi guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi. Kesiediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di Kelurahan Sidodadi, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di Kelurahan Sidodadi. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pegawai Kantor Kelurahan Sidodadi melihat masyarakat sebagai seorang pengguna yang mendukung dengan keberadaan Kantor Kelurahan Sidodadi dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Kantor Kelurahan Sidodadi pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada di depan loket pelayanan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan berdiri.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidodadi

a. Kemampuan Aparat

Salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menjalankan roda organisasi pemerintahan di dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna adalah faktor kemampuan aparat. Kemampuan aparat yang dimaksud terhadap hasil temuan penelitian sebagai faktor yang turut mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi adalah kurangnya kedisiplinan sebagai aparat dalam melaksanakan aturan system kerja sehingga terkadang mereka (aparat) masuk kantor dan pulang kantor tidak tepat waktu sehingga sangat menghambat masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan atau kepentingan lainnya, mereka harus menunggu sampai berjam-jam selain itu pula.

meskipun kualitas aparat kelurahan sudah baik tetapi kebijakan yang dilaksanakan di kelurahan mengenai pelayanan pengurusan IMB itu tidak sesuai dengan prosedur yang dilakukan oleh masyarakat dikarenakan banyaknya pembangunan yang disalahgunakan yang sekiranya didalam pembangunan tersebut sudah dijelaskan bahwa pengurusan ijin mendirikan bangunan IMB yang dilayani di kelurahan hanya rumah tempat tinggal dan ruko tapi dirubah dialih fungsikan menjadi bangunan sarang burung walet yang sangat meresahkan masyarakat karena letaknya berada ditengah pemukiman padat penduduk.

b. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan

suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Sarana pelayanan di Kantor Lurah Sidodadi telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Kantor Lurah Sidodadi telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam. Terkait hal tersebut dalam proses komunikasi, pada Kantor Lurah Sidodadi ketidaktersediaannya telepon umum apabila saat ada keperluan mendesak. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung dan memperlambat ketersediaan data dan informasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis terkait kualitas layanan publik pada Kelurahan Sidodadi, maka dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi terbilang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni:
 - a. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan.
 - b. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *reability* kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Sidodadi ini dimana sistem pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi tidak diragukan lagi.

- c. Sikap *Responsiviness* yang ditunjukkan oleh pegawai pada saat pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran.
 - d. Sikap *Assurance* dalam sistem pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi baik, itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Kelurahan Sidodadi. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat oleh Kantor Kelurahan Sidodadi guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.
 - e. sikap *Emphaty* pegawai di Kelurahan Sidodadi baik. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Kantor Kelurahan Sidodadi pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada didepan loket pelayanan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan berdiri.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di kelurahan Sidodadi, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah Sidodadi yang kurang memadai seperti belum tersedianya komputer PC

yang memadai dan menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Lurah Sidodadi

B. Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan layanan di Kelurahan Sidodadi. Untuk meningkatkan layanan administrasi:

1. Peningkatan partisipasi masyarakat terhadap kotak saran dapat dilakukan dengan menempatkan kotak saran di tempat yang mudah terjangkau oleh masyarakat dan membuat tampilan luarnya lebih menarik.
2. Dapat memperhatikan sarana untuk pemohon seperti penambahan tempat duduk agar ketika banyak pemohon yang mengurus di Kantor Kelurahan Sidodadi tidak sampai berdiri atau menunggu diluar ruangan.
3. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Lurah Sidodadi, disarankan kepada Kepala pemerintah dalam hal ini Bapak Lurah Sidodadi untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Sebagai kepala pemerintahan Bapak Lurah juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Perda.
4. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Lurah Sidodadi, disarankan kepada

bapak Lurah Sidodadi untuk mengusulkan pengadaan komputer kantor melalui Kecamatan atau ke Bupati agar masyarakat semakin mudah dan lancar dalam mendapatkan informasi dari kelurahan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Azis, Sanapiah. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta : UGM Press.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Kusdarini, Eny. 2011. Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press.

Maleong, Lexy J.. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Ratminto dan Winarsih, Atik, Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang P. 2000. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.

Siaha, Marihot, Pahala. 2008. *Hukula Bangunan Gedung di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunarto. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: Amus dan Citra Pustaka.

Sumadi, Subrata. 2012. Metode penelitian. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA INFORMAN:

JABATAN:

TANGGAL WAWANCARA:

A. Kinerja Pelayanan Publik

1. Dimensi Tangibel (Berwujud)

- a. Bagaimana menurut anda tentang penampakan petugas pelayanan di Kelurahan Sidodadi?
- b. Bagaimana menurut anda tentang kenyamanan tempat pelayanan di Kelurahan Sidodadi?
- c. Bagaimana menurut anda tentang kemudahan mendapatkan pelayanan di Kelurahan Sidodadi?
- d. Bagaimana menurut anda tentang kedisiplinan petugas pelayanan di Kelurahan Sidodadi ?
- e. Bagaimana menurut anda tentang kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Sidodadi ?
- f. Bagaimana menurut anda tentang alat bantu yang digunakan oleh petugas pelayanan di Kelurahan Sidodadi ?

2. Dimensi Realibility (Kehandalan)

- a. Bagaimana menurut anda tentang kecermatan petugas pelayanan di Kelurahan Sidodadi ?

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik

1. Apakah menurut Bapak/Ibu faktor kemampuan mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi?
2. Seberapa besar faktor kemampuan pegawai mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi?
3. Apakah menurut Bapak/Ibu faktor sarana dan prasarana mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi?
4. Seberapa besar faktor sarana dan prasarana mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi?

BOSOWA



FASILITASI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PENGURUSAN IMB



LOKET PELAYANAN



SURVEY LOKASI BANGUNAN IMB



TEMPAT PENGANTRIAN PELAYANAN



WAWANCARA DENGAN TOKOH MASYARAKAT YANG SERING MENGURUS IMB



WAWANCARA DENGAN KEPALA SEKSI EKBANG KELURAHAN SIDODADI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KHUSUSNYA PENGURUSAN IMB