



## RINGKASAN EKSEKUTIF

**R. R. ONY ARIYANTI**, 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Propinsi DKI Jakarta. Dibawah bimbingan **M. SYAMSUL MA'ARIF** dan **UJANG SUMARWAN**.

Sebagai konsekuensi logis dari kompleksitas tantangan dinamika lingkungan global dan lokal (regional) pada berbagai sektor dewasa ini, seluruh organisasi terutama organisasi Pemerintah, termasuk Pemerintah Propinsi DKI Jakarta dituntut untuk merubah paradigma layanannya, yakni paradigma layanan yang berorientasi kepada masyarakat (*civil society orientation*). Seluruh sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi Pemerintah dikonsentrasikan kepada optimalisasi pelayanan masyarakat (*public services*).

Dalam upaya itu, seluruh unit pelayanan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, termasuk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (P2B) Propinsi DKI Jakarta, baik Pelayanan IMB Rumah Tinggal maupun Non Rumah Tinggal, perlu dan harus dimotivasi untuk berkompetisi dalam memberikan pelayanan secara prima (*excellence services*) kepada masyarakat. Menyadari akan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, termasuk mendapatkan pelayanan, mengharuskan dilaksanakannya perbaikan Sistem Pelayanan masyarakat sesegera mungkin secara menyeluruh.

Meskipun secara normatif telah ditegaskan akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (konsumen), namun permasalahan yang terkait dengan Pelayanan IMB hingga saat ini masih sangat sulit diselesaikan. Relatif banyaknya keluhan masyarakat yang terkait dengan pelayanan IMB, demikian halnya dengan masih terdapatnya masyarakat yang belum memenuhi persyaratan dalam mendirikan bangunan, memberi *signal* bahwa Kualitas Pelayanan IMB oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta masih perlu ditingkatkan seoptimal mungkin. Untuk itu, perlu dilakukan suatu analisis yang terkait dengan berbagai permasalahan Pelayanan IMB guna memperoleh suatu alternatif kebijakan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan IMB oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta di masa mendatang.

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta; (2) menganalisis perbedaan persepsi konsumen terhadap kepuasan Pelayanan IMB; dan (3) merumuskan alternatif kebijakan peningkatan kualitas Pelayanan IMB di Propinsi DKI Jakarta. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada obyek penelitian, yakni Pelayanan IMB (Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal) oleh Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta, Dimensi-dimensi Pelayanan yang terkait dengan Pelayanan IMB, dan perumusan alternatif kebijakan peningkatan kualitas Pelayanan IMB di masa mendatang.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta, yang terdiri dari Balai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta, Suku Dinas (Sudin) P2B Kotamadya Jakarta Selatan, Timur, Pusat, Barat, dan Utara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Studi Kasus (*Case Study*), khususnya yang terkait dengan Pelayanan IMB di Propinsi DKI Jakarta. Adapun data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data yang dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis.

Adapun jumlah contoh (sampel) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang responden, yang terdiri dari responden konsumen IMB Rumah

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

IMB-PPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Tinggal dan Non-Rumah Tinggal di lingkungan Balai Dinas dan Suku Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta. Selanjutnya, dengan menggunakan 5 (lima) kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan, yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), yang masing-masing mencakup 4 (empat) sub Dimensi Kualitas Pelayanan, data yang berhasil dihimpun kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik *scoring* dengan menggunakan Skala Likert, pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan IMB dengan menggunakan Skor SERVQUAL, Tingkat Kesesuaian Kepentingan Konsumen IMB, dan analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan IMB (*Importance-Performance Analysis*) serta melakukan analisis korelasional antar Dimensi dan Sub Dimensi Kualitas Pelayanan IMB dengan menggunakan teknik korelasi *rank* Spearman.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh beberapa temuan sebagai kesimpulan sebagai berikut :

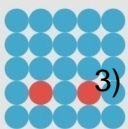
1. Berdasarkan analisis data terhadap pendapat responden konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal diperoleh hasil bahwa telah terjadi kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan (kenyataan). Artinya, petugas pelayanan IMB masih belum dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para konsumen IMB.
2. Secara keseluruhan, baik konsumen IMB Rumah Tinggal maupun Non Rumah Tinggal merasa kurang puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan/terima. Ketidakpuasan tersebut, baik oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal maupun Non Rumah Tinggal terutama disebabkan oleh faktor (1) waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti; (2) kurangnya ketulusan dan kesungguhan petugas pelayanan dalam menyelesaikan permasalahan konsumen; (3) akurasi dokumen atau persyaratan pelayanan; (4) relatif lambatnya pelayanan diberikan oleh petugas pelayanan; (5) kurang tanggapnya petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen; (6) sarana/fasilitas pelayanan yang kurang memadai; (7) kurang nyamannya lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan; (8) kurang mampunya petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan konsumen; (9) kurang ramahnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan; (10) ketidaksesuaian waktu/jam kerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan; dan (11) sebagian besar konsumen kurang merasakan adanya perhatian khusus dari petugas pelayanan kepada konsumen.
3. Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara pendapat kelompok responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur/usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan utama sebagian besar memperlihatkan terjadinya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen IMB Rumah Tinggal. Sedangkan pada konsumen IMB Non Rumah Tinggal seluruhnya terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan (kenyataan).
4. Hasil analisis terhadap harapan konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal terhadap pemahaman pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta memperlihatkan bahwa petugas pelayanan selaku penyedia layanan belum cukup mampu memahami harapan konsumen.
5. Berdasarkan hasil analisis korelasi antar Dimensi Kualitas Pelayanan untuk kondisi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal memperlihatkan bahwa hampir seluruh dimensi maupun sub dimensi kualitas pelayanan saling terkait secara signifikan (pada taraf 5%). Korelasi yang tidak signifikan hanya terjadi pada sub dimensi kualitas pelayanan Kehandalan (*Reliability*), yakni antara sub dimensi kualitas pelayanan



Ketulusan/Kesungguhan Petugas Pelayanan dalam menyelesaikan Permasalahan Konsumen dan sub dimensi kualitas pelayanan Keakuratan Dokumen/Catatan yang terkait dengan Pelayanan.

6. Berdasarkan analisis kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*) pelayanan IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal diperoleh hasil sebagai berikut :

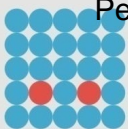
- a. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan meliputi :
  - 1) Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*), yakni akurasi dokumen/catatan pelayanan.
  - 2) Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni dalam memberikan informasi pelaksanaan pelayanan.
  - 3) Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*), meliputi kepastian biaya pelayanan, yang terkait dengan penerapan ketentuan biaya pelayanan yang pasti dalam pengurusan IMB dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
  - 4) Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*), yakni kesesuaian waktu/jam kerja dalam memberikan pelayanan.
- b. Faktor-faktor Pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki meliputi :
  - 1) Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*), yakni penggunaan sarana/fasilitas pelayanan yang modern dan mutakhir serta penampilan petugas pelayanan yang memberikan kesan profesional dalam memberikan pelayanan.
  - 2) Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*), meliputi ketepatan waktu/jadwal pelaksanaan pelayanan, ketulusan atau kesungguhan petugas pelayanan dalam menyelesaikan permasalahan konsumen, dan pemenuhan kebutuhan/hak konsumen, yang terkait dengan faktor kultur (budaya).
  - 3) Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni dalam memberikan pelayanan secara cepat.
  - 4) Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*), yakni kemampuan/pemahaman petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan konsumen.
  - 5) Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*), yakni kesetiaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
- c. Faktor-faktor Pelayanan dengan prioritas pembenahan rendah dan yang bukan termasuk dalam prioritas pembenahan (berlebihan) meliputi :
  - 1) Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi kenyamanan lingkungan pelayanan, meliputi penataan berkas-berkas pada ruangan tempat pelayanan dan penyediaan sarana pelayanan atau fasilitas ruang kerja petugas pelayanan secara memadai.
  - 2) Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan dalam memberikan bantuan kepada konsumen (terkait dengan keluhan konsumen).
  - 3) Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*), yakni jaminan keamanan kepada konsumen dalam menerima pelayanan.
  - 4) Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*), meliputi perhatian khusus kepada konsumen dan pemahaman petugas pelayanan terhadap kebutuhan khusus/spesifik konsumen, yang terkait dengan pencapaian penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan kepada konsumen.





Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas dapat diusulkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan IMB, baik untuk Rumah Tinggal maupun Non Rumah Tinggal dapat dipertimbangkan beberapa saran sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta sesuai dengan harapan para konsumen IMB, yang meliputi :
  - a. Penegakan disiplin petugas pelayanan untuk mentaati waktu dimulainya pelaksanaan (jam kerja) dan penyelesaian pelayanan IMB secara lebih cepat (*faster*) sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
  - b. Meningkatkan komitmen petugas pelayanan dan menerapkan budaya pelayanan yang ramah dan lebih mendahulukan kebutuhan atau kepentingan konsumen, termasuk dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen terkait dengan pelayanan IMB.
  - c. Penyederhanaan dan standarisasi dokumen/persyaratan pengurusan IMB yang dapat memberikan kemudahan dan kepastian kepada konsumen.
  - d. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana/fasilitas pelayanan IMB secara lebih memadai, yang meliputi ruangan/loket pelayanan yang lebih tertata rapi berikut kelengkapan fasilitas kerjanya (komputerisasi), fasilitas ruang tunggu, seperti kursi, televisi, pendingin ruangan/AC, dan fasilitas informasi tentang pelayanan IMB kepada konsumen.
  - e. Meningkatkan kemampuan petugas pelayanan IMB sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan yang harus dijalankan, antara lain melalui penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di tempat kerja (*on the job training*) sesuai dengan kendala/hambatan yang dihadapi.
  - f. Memberikan perhatian khusus kepada konsumen, antara lain dengan menyerahkan IMB yang telah selesai ke alamat konsumen, menghubungi (memberitahu) konsumen atas berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam mengurus IMB, dan lain-lain.
2. Dalam jangka panjang, alternatif kebijakan peningkatan kualitas pelayanan IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal yang perlu dipertimbangkan untuk diterapkan pada masa yang akan datang meliputi :
  - a. Mengedepankan prinsip pelayanan yang terpadu, sederhana, tepat, lengkap, aman, nyaman, pasti, adil, terbuka, dan akuntabel, profesional.
  - b. Menyusun Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mencakup keseluruhan mekanisme dan prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan.
  - c. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme serta motivasi pelayanan petugas (sumberdaya manusia) pelayanan secara memadai.
  - d. Menerapkan mekanisme kontrol masyarakat (*publicity sanction*) terhadap pelayanan IMB agar transparan dan akuntabel.
  - e. Membentuk IMB *Mobile Service* dengan sistem “jemput bola”, guna mempercepat dan menghemat serta kepraktisan dan membentuk *personalized service* kepada konsumen dalam proses maupun biaya Pelayanan IMB.



**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Propinsi DKI Jakarta, *Servqual*, *Importance-Perfomance Analysis*, Uji Korelasi Rank Spearman, Studi Kasus (*Case Study*).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.