

# **Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis**

**Gina Sofia Rahman<sup>1</sup>, Herijanto Bekti<sup>2</sup>, M.D Enjat Munajat<sup>3</sup>**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Menurut laporan Ombudsman Jawa Barat, Kabupaten Ciamis memasuki zona merah kepatuhan pemerintah kabupaten di seluruh Indonesia. DPMPTSP Kabupaten Ciamis sebagai salah satu instansi yang melayani masyarakat dalam bidang perizinan memasuki zona merah untuk pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis hal ini terjadi karena beberapa indikasi masalah : adanya peningkatan pengaduan masyarakat yang signifikan sebesar 128,57% dari tahun 2016-2017 pengaduan yang masuk 90% berhubungan dengan IMB. Lamayanya rekomendasi dari tim tteknis yang berdampak pada waktu pelayanan pembuatan IMB. Pelayanan yang diberikan belum mengacu pada Pepres No 91 Th 2017 yang mengharuskan pelayanan pemerintah berbasis online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan, dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara dengan 6 informan yaitu, Kepala DPMPTSP, Kabid Perizinan, Kabid Pengaduan dan Advokasi, Petugas Frontliner, Kabid Kepegawaian dan Pemohon Perizinan IMB. Pengamatan langsung pada Bidang Pelayanan dan Bidang Umum, serta telaah dokumen di DPMPTSP Kabupaten Ciamis

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum optimal. Karena masih terdapat faktor diskriminasi dalam pelayanan, kurangnya transparansi dalam hal biaya, kurangnya sosialisasi terkait perizinan, lamanya rekomendasi tim teknis yang tidak sesuai dengan ketentuan SOP selama 14 hari dikarenakan terdapat kurangnya SDM. Kekurangan dalam penerapan *e-service* dikarenakan pelayanannya belum sepenuhnya online dan masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya SDM yang bisa mengelola website online, kendala lainnya belum adanya *Online Single Submission* (OSS) yang memungkinkan semua instansi bekerja secara integritas tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP untuk melaporkan kemajuan kerjanya.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, Servqual.*

## **ABSTRACT**

This study discusses the Quality of Building Permit (IMB) at the Ciamis district one-stop integrated services investment service (DPMPTSP). According to the West Java

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik, FISIP, Universitas Padjadjaran. Email : [Gsofiarahman@gmail.com](mailto:Gsofiarahman@gmail.com)

<sup>2</sup> Lektor Kepala pada Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup> Lektor pada Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Padjadjaran

Ombudsman report. Ciamis regency entered the red zone of district government compliance throughout Indonesia. DPMPTSP Ciamis Regency as one of the agencies serving the community in the field of licensing entered the red zone for IMB services in DPMPTSP Ciamis Regency this happend because of several indications of the problem : there was a significant increase in public complaints of 128,57% from 2016-2017 incoming complaints 90% are realted to IMB. The proposal is a recommendation from a technical team that has an impact on the service time of making IMB. The services provided have not yet referred to 2017 Presidential Regulation No. 91 which requires that government services be based online. The purpose of this study was to look at the service quality of making IMB in DPMPTSP, Ciamis Regency

This research is a qualitative type of research with data collection techniques using library studies, and field studies in the form of observation and interviews with 6 informants, namely, Head of DPMPTSP, Head of Licensing, Head of Complaints and Advocacy, Frontliner Officers, Head of Personnel and IMB Licensing Applicants. Direct observation in the Field of Services and General Affairs, and document review in DPMPTSP Ciamis Regency

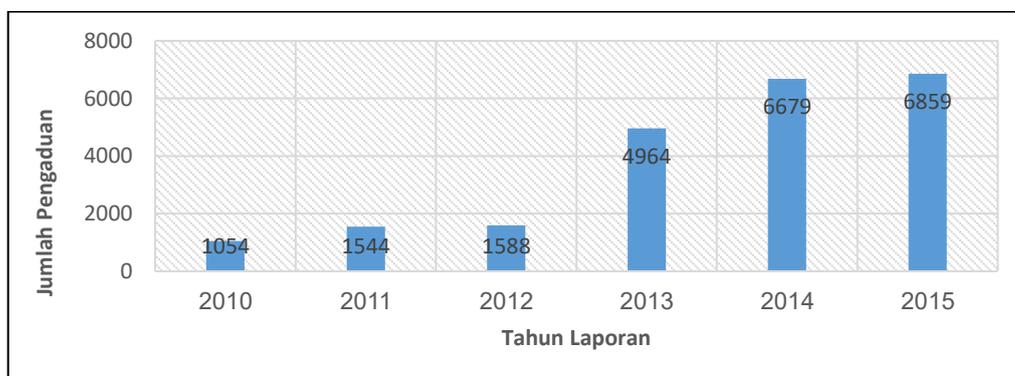
The results showed that the Quality of Service in Making IMB in DPMPTSP of Ciamis Regency was not optimal. Because there are still discrimination factors in service, lack of transparency in terms of costs, lack of socialization related to licensing, length of technical team recommendations that are not in accordance with SOP provisions for 14 days due to a lack of human resources. The shortcomings in the application of e-service are because the service is not yet fully online and still uses manual guidance due to lack of human resources that can manage online websites, another obstacle is that there is no Online Single Submission (OSS) that allows all agencies to work integrity without having to come directly to DPMPTSP report on the progress of its performance.

**Keywords:** *Service Quality, Building Permit, Servqual.*

## PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur negara dalam melak-sanakan

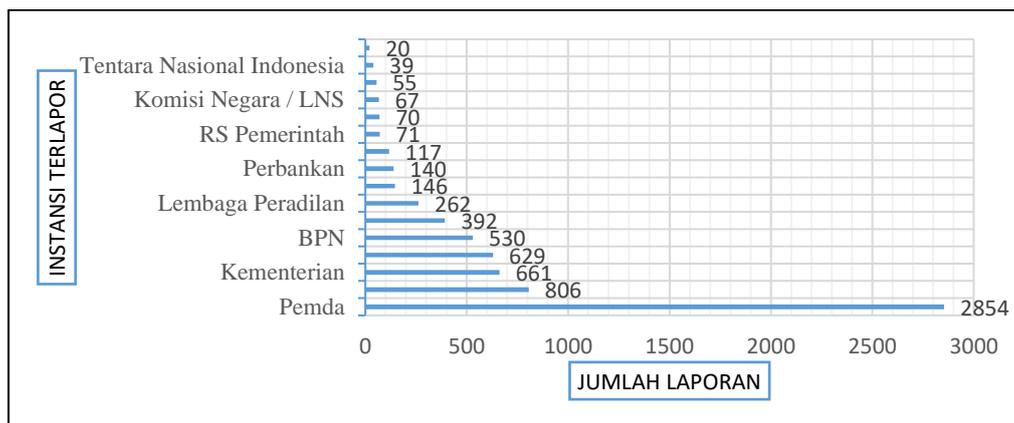
tugas pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Data pengaduan masyarakat dari tahun 2010-2015 terkait buruknya pelayanan publik dapat dilihat pada Gambar I.1.



**Gambar 1.1 Data Pengaduan Masyarakat**(Sumber: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) di dwnload pada tanggal 30 maret 2018 pada jam 10.30)

Grafik di atas menggambarkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun 2010-2015 semakin meningkat. Kesadaran masyarakat dalam partisipasi untuk peningkatan kualitas pelayanan menjadi bertambah dari tahun ke tahun. Diharapkan dengan adanya trend positif ini berdampak pada pembenahan kinerja dan kualitas pelayanan instansi pemerintah.

Berdasarkan data pengaduan dari Ombudsman dilihat dari klasifikasi instansi terlapor terdapat 3 urutan terbanyak, yang pertama pemda atau pemerintah daerah, kepolisian, dan instansi kementerian. Gambar I.2 memperlihatkan instansi-instansi negara yang memperoleh jumlah terbanyak sebagai instansi terlapor terkait buruknya pelayanan publik yang diberikan pada rentang 2010-2015.



**Gambar I.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Pada 2015.** (Sumber: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) di download pada tanggal 30 maret 2018 pada jam 13.30)

Data di atas menunjukkan Pemerintah daerah menempati urutan nomor satu berdasarkan jumlah laporan masyarakat terkait instansi terlapor. Dari total laporan pengaduan masyarakat, sebanyak 42% mengeluhkan kualitas pelayanan instansi pemerintah daerah. Salahsatu dari sejumlah keluhan yang masuk adalah dalam hal pelayanan perizinan.

Dari 84 Kabupaten di seluruh Indonesia Kabupaten Ciamis menduduki urutan 62 dengan angka kepatuhan 46,42 dan termasuk 29% pemerintah kabupaten yang masuk zona merah, hal ini menjadi perhatian yang sangat penting dan harus dievaluasi karena dari laporan kepatuhan Ombudsman di tahun 2017 Kabupaten Ciamis mengalami penurunan angka kepatuhan menjadi 45,28% dari 46,42% di tahun 2016 dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kabupaten untuk pelayanan bagi masyarakat. Hasil penilaian menurut ombudsman pada tahun 2016 dan

2017 di DPMPTSP Kabupaten Ciamis memiliki nilai relatif sama dari semua jenis perizinan yang ada di DPMPTSP dengan nilai yang cukup baik kisaran 58.00 dan memasuki zona kuning namun untuk pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi sorotan dikarenakan adanya penurunan nilai yang cukup signifikan yaitu 72.00 di tahun 2016 dan 58.00 di tahun 2017 hal ini menjadi menjadi minat penulis untuk mempelajari mengenai kualitas pelayanan pembuatan IMB mengingat pentingnya IMB sebagai dasar untuk memenuhi persyaratan izin yang lainnya di DPMPTSP.

Observasi awal dilakukan peneliti pada bulan Februari 2018, melihat situasi juga kondisi di instansi, dalam pelayanan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada DPMPTSP Kabupaten Ciamis, belum dapat melaksanakan pelayanan yang cepat, tepat, dan tuntas dikarenakan petugas

pelayanan yang masih terhambat dalam memahami permasalahan teknis di instansi dan lamanya proses dikarenakan petugas dinas harus melakukan koordinasi langsung dengan dinas teknis. Penanganan pelayanan pun belum sesuai dengan Peraturan Presiden No. 91 Tahun 2017 untuk membuka peluang berusaha untuk meningkatkan perekonomian daerah yang berbasis *online*, bahkan tim yang terkait dengan pelaksanaan Perpres ini pun belum dibentuk. Kurangnya sumber daya manusia secara kualitas dan kuantitas yang mungkin terjadi menyebabkan pembenahan pelayanan kualitas belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun standar pelayanan sesuai peraturan. Akibatnya banyak masyarakat yang harus menggunakan calo agar pengurusannya lebih cepat. Hal ini mengindikasikan kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelaksanaan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis.

Masalah lain pemohon tidak diberikan kepastian waktu penyelesaian permohonan perizinan. Dari standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pembuatan IMB yang harusnya 10 hari kerja, faktanya pelayanan izin bisa sampai 20-30 hari kerja. Oleh sebab itu dibutuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik antar dinas dalam memberikan kepastian pelayanan terhadap pemohon.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa indikasi terkait dengan belum terpenuhinya kualitas layanan perizinan yang baik terutama IMB di DPMPTSP.

### **Metode**

Penelitian pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Dengan pendekatan ini penulis menggambarkan pandangan dan persepsi secara menyeluruh yang berhubungan dengan data yang ada dilapangan.

Sumber data dari penelitian terdiri dari data primer dan sekunder diperoleh dari observasi, wawancara, studi kepustakaan, buku, majalah ilmiah, dokumen dan arsip. Untuk penentuan informan digunakan teknik

*snowball* yaitu menentukan informan berdasarkan pada informasi yang telah diperoleh untuk menentukan informasi selanjutnya.

Analisis data menggunakan teknik Huberman 2014 yang disebut *interactive model*. Dimana terdiri dari pengumpulan data sampai pengambilan kesimpulan.

### **PEMBAHASAN**

Penelitian yang dikemukakan oleh Zeithaml di Hardiyansyah (2005:148) dengan menggunakan lima dimensi pelayanan publik yaitu fasilitas fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, dan kepercayaan.

#### **Tangibel**

Pegawai di DPMPTSP memakai seragam yang sama dan rapih sesuai ketentuan yang sudah diatur dalam PERBUP (Peraturan Bupati) Nomor :52 Tahun 2015 tentang Pakaian Dinas di Lingkungan Pemerintah Ciamis. Seluruh petugas *front office* dan *back office* menggunakan pakaian seragam formal yang sama, sedangkan pegawai sukwan menggunakan baju seragam putih dan celana atau rok khaki. Sebagaimana peraturan pemerintah, keseluruhan pegawai menggunakan seragam yang sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal yang sama juga diungkapkan oleh pegawai mengenai aturan seragam yang digunakan oleh pegawai Dinas. Dengan demikian, penampilan para petugas sudah cukup rapih dan memiliki tampilan yang enak dipandang.

Kantor Dinas membuat keterangan secara visual mengenai alur perzinan yang harus dilakukan oleh pemohon, dan terdapat alur untuk pengaduan jika terjadi keluhan dari pemohon. Namun tidak semua pemohon paham dan melihat alur gambar tersebut. Masih ada pemohon yang menanyakan langsung kepada petugas. Sebagian fasilitas penunjang pemberian pelayanan dan informasi yang terdapat di DPMPTSP tidak berfungsi seperti TV informasi penyiaran DPMPTSP dan AC

yang dimatikan. Namun hal itu tidak mengurangi kenyamanan atau informasi yang didapat pemohon, karena mereka bisa langsung bertanya kepada petugas perihal persyaratan dan alur perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis tanpa harus lama menunggu.

### **Reliability**

Reliability (keterandalan) adalah keahlian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon.

Pemohon dapat diyakinkan dengan pelayanan langsung yang dimulai dari kemudahan mengirimkan persyaratan, verifikasi berkas, hingga layanan bimbingan mandiri bagi pemohon yang membutuhkan bantuan lebih. Adanya diskriminasi dalam proses pembuatan IMB, kurang terbantunya beberapa pemohon dalam mencari informasi yang kurang jelas dalam proses pengurusan perizinan, serta belum mampunya pegawai dalam mengoperasikan perangkat dan sistem online yang sudah diterapkan di DPMPTSP masih ditemukan dalam 2 tahun terakhir. Berdasarkan temuan peneliti serta laporan dari peneliti lain mengindikasikan kualitas pelayanan yang kurang baik berdasarkan dimensi simpati petugas dan keyakinan dalam efektifitas dan efisiensi pelayanan terhadap pemohon.

Adanya diskriminasi dalam proses pembuatan IMB, kurang terbantunya beberapa pemohon dalam mencari informasi yang kurang jelas dalam proses pengurusan perizinan, serta belum mampunya pegawai dalam mengoperasikan perangkat dan sistem online yang sudah diterapkan di DPMPTSP masih ditemukan dalam 2 tahun terakhir. Berdasarkan temuan peneliti serta laporan dari peneliti lain mengindikasikan kualitas pelayanan yang kurang baik berdasarkan dimensi simpati petugas dan keyakinan dalam efektifitas dan efisiensi pelayanan terhadap pemohon.

### **Responsiveness**

Responsiveness (Daya Tanggap) kemampuan petugas dalam membantu pemohon secara cepat dan mengatasi kesulitan pemohon

menggambarkan persepsi pemohon terhadap aspek kesigapan petugas dalam menghadapi permintaan layanan.

Sebagian besar pemohon cukup puas dengan bantuan petugas ketika dimintai bantuan oleh pemohon. Terdapat beberapa pemohon yang tidak puas terhadap tanggapan petugas kurang cepat dan tanggap, terutama dalam memberikan penjelasan informasi mengenai perizinan, transparansi dalam hal biaya dan mengenai tahapan layanan dan mengatasi keluhan. Artinya, sistem pelayanan keluhan masih cukup menyulitkan dan kurang responsif terutama untuk pemohon baru yang menginginkan proses perizinan yang cepat.

### **Assurance**

Dimensi ini berhubungan dengan keyakinan yang dirasakan oleh pemohon atau masyarakat terhadap petugas bahwa dirinya dapat dibantu secara maksimal. Keyakinan yang terbentuk pada pemohon digambarkan sebagai efek dari sikap mereka dalam melaksanakan tugas.

Pernyataan yang telah disampaikan oleh salah satu pemohon yang menjadi informan penelitian ini menggambarkan keyakinan dengan pelayanan yang diberikan akan berjalan cepat dan mudah. Meskipun ada indikasi kedekatan personal yang memungkinkan adanya perlakuan diskriminasi dalam pelayanan, namun kapasitas pegawai memang memadai untuk memberikan pelayanan. Untuk keamanan data pemohon yang berkaitan dengan data pribadi, kepemilikan lahan, bangunan dan data pendukung lainnya tidak akan hilang maupun bocor kepada pihak yang tidak berwenang meski sistem yang digunakan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis masih bersifat semi online karena data belum dapat terhubung secara langsung ke pusat namun tempat penyimpanan data manual pun sudah dibuat sedemikian rupa sehingga tidak sembarang orang dapat mengaksesnya.

### **Empathy**

Dimensi empati dimaksudkan sebagai kemampuan petugas untuk memahami ke-

sulitan yang dialami oleh pemohon. Petugas memberikan perhatian terhadap pemohon untuk mengetahui tujuan sebenarnya dari transaksi yang dibutuhkan, kemudian memberikan pelayanan yang sesuai. Empati merupakan kualitas interpersonal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai DPMPTSP, terutama petugas pelayanan yang langsung berinteraksi dengan pemohon. Faktor empati merupakan suatu keharusan dalam pelayanan jasa. Keterampilan untuk berempati dapat terlihat dari cara melihat, memahami dan merespon kebutuhan pemohon.

Setiap pemohon memiliki tujuan dan keperluan yang berbeda di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, dengan latarbelakang perbedaan tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis kelamin, dan budaya yang berbeda. Berdasarkan hasil responden diketahui bahwa pemohon merasakan perhatian yang baik dengan penanganan perizinan yang cepat dikarenakan ada keterkaitan secara relasional, namun ada perbedaan hasil dimungkinkan karena adanya perbedaan perlakuan yang diterima oleh pemohon dengan latar belakang yang berbeda.

Meskipun secara umum masyarakat merasa puas dengan pelayanan petugas, namun kualitasnya belum konsisten diterima oleh pemohon. Dengan demikian kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ciamis dinilai belum optimal.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, untuk melihat kualitas IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, kesimpulannya sebagai berikut :

1. Penerapan *e-service* di DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah pelayanannya belum sepenuhnya online, masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bisa mengelola website online, kendala lainnya belum adanya

aflikasi OSS (*Online Single Submission*) yang memungkinkan semua instansi bekerja secara integritas tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP untuk melaporkan kemajuan kinerjanya.

2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah kurangnya sumber daya manusia dan masih kurangnya sarana dan prasarana. keterlambatan dan kurang hati-hatinya petugas berwenang dalam melaksanakan pelayanan dan masih bersikap diskrimatif kemudian sulitnya bagian SKPD ditemui dengan proses verifikasi yang berlarut-larut mengindikasikan pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Muttaqien, S. Z. 2003. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap (KPTSA) Kota Tasikmalaya. Tugas Akhir Program Magister, Magister Sains Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri. Jatinangor.*
- Masyuri dan Zainuddin. M. 2009. *Metodologi Penelitian; Pendekatan Praktis dan Aplikatif.* Bandung. Refika Aditama
- Adus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta : UGM Press.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Indikatornya,* Yogyakarta, Gava Media.
- Riant Nugroho, 2017, *Menejemen Pelayanan Publik,* Depok : Rajawali Pers

## Jurnal

Fourteen, Diego Aprilino, 2016, *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kota Payakumbuh)*, Joom, FISIP Volume 3 No 1 Februari 2016.

Ocampo, Lonndon, dkk, 2017, *Public Service Quality Evaluation with Servqual and AHPO-TOPSIS; A Case of Philippine Governance, Socio-Economic Planning Sciencis (2017)*, <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>.

Birk, Florian., Joas, Amani., Rinnert, David dan Schilling, Jhon, 2012, *Framing Service Quality Compherensive Indicator for Measuring Service Quality in Public Administratipon: Case Study of Burgeramter (Citizen Office) in Berlin, Hertie School of Governance: Student Paper Series Volume 02, 2012.*

Nasrun, 2016, *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal Pelayanan Per-izinan Terpadu di DPMPTSP Kabu-paten Sigi*, Jurnal Katalogis Volume 4 No12, Desember 2016 Halaman 117-128.

Deni, 2017, *Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.*

Desi Apriani, 2018, *Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpatu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.*

Odah, Lely Syiddatul Akliyah, Verry Damayanti, 2017, *Penilaian Masya-rakat*

*Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Good Governance di Jawa Barat*, Jurnal Prosiding SnaPP2017 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora.

## Perundang-Undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan Pengaduan

Kemenpan Nomor: Kep/118/M.PAN/ 8/2004, Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

Pelayanan Publik Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis No. 2 tahun 2013 tentang penyelenggaraan perizinan.

Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis No. 20 Tahun 2017 tentang Standar Opera-sional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabu-paten Ciamis

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembenu-tukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pe-rangkat Daerah.