

## PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DALAM MENCAPAI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL

Trenda Aktiva Oktariyanda<sup>1</sup>, Soesilo Zauhar<sup>2</sup>, Siti Rochmah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

### Abstrak

Penelitian ini mengangkat judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal yang dilaksanakan pada BPPT Kabupaten Sidoarjo. Selama ini di benak masyarakat, bahwa kualitas pelayanan IMB kurang dan proses birokrasinya terkesan rumit, dan kurang optimal. Dengan begitu, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. Fokus penelitian ini adalah pelayanan perijinan IMB dalam pencapaian kualitas pelayanan publik yang optimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pelaksanaan pelayanan IMB pada BPPT Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknis pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, berupa dokumen, arsip dan literatur yang berhubungan dengan pelayanan IMB dan kualitas pelayanan publik pada BPPT Sidoarjo. Analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana. Kesimpulan penelitian bahwa pelayanan IMB pada BPPT Sidoarjo sudah dilakukan dengan baik, meskipun ada beberapa aspek yang kurang optimal. Saran peneliti bahwa pelayanan yang diberikan BPPT Kabupaten Sidoarjo, terutama pada pelayanan IMB kepada masyarakat harus lebih baik, lebih profesional, selalu efektif, efisien, dan ekonomis, serta kendala-kendala yang dihadapi harus diminimalisir agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih optimal.

**Kata Kunci :** Izin Mendirikan Bangunan, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

### Abstract

This research title is "Services Building Permit (IMB) in Achieving Optimal Quality Public Services are held at BPPT Sidoarjo". So far, in the minds of the public, that the quality of service IMB less bureaucracy and process sounds a bit complicated, and less than optimal. The main problem in this research is how the IMB service implementation in order to achieve optimal quality of public services. The focus of this research is the IMB licensing services in achieving optimal quality of public services. The purpose of this study was to determine and analyze the implementation of the IMB service BPPT Sidoarjo. The kind of research was qualitative analysis using descriptive approach. The methods of data collection to use in this research were interview, observation and documentation. Data analysis on this research was qualitative method using descriptive approach. The results showed that BPPT Sidoarjo Regency in the implementation of IMB services in order to achieve the quality of public services has been going well although there are still some obstacles encountered in the effort to optimize the quality of public services, such as human resources and infrastructure. Research conclusion that the IMB service Sidoarjo BPPT has been done well, although there are some aspects that are less than optimal. Suggestions researchers that the service provided BPPT Sidoarjo regency, especially at IMB service to the public should be better, more professional, always effective, efficient, and economical, as well as constraints faced must be minimized in order to create improvements in service delivery towards a more optimal .

**Keywords :** Building Permit Services, Public Service, The Quality of Public Service

### PENDAHULUAN

Menilik pada peran pemerintah sebagai pengatur dan pelayan rakyat, yang selalu mendapat perhatian lebih dan kritik tajam,

terlebih yang berkenaan dengan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar pada dasarnya sebagai wujud pertanggungjawaban negara terhadap rakyat yang dipimpinnya. Namun sayangnya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan gambaran nyata kinerja pemerintah

\* Alamat korespondensi:

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

E-Mail : trendz.zenter@gmail.com

Alamat : Jalan Veteran, Malang, Jawa Timur 65145, Indonesia

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan secara optimal sehingga mutu pelayanan aparatur masih menjadi sorotan, terutama menyangkut prosedur dan tata cara pelayanan yang dirasakan masih panjang dan berbelit-belit, tidak adanya kepastian pelayanan, baik waktu, biaya maupun persyaratan, kurangnya keterbukaan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan. Gambaran di atas juga didukung oleh hasil dari penelitian terdahulu [1,2,3].

Pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu fokus atau konsentrasi vital dalam ilmu administrasi publik. Menurut Sinambela, dalam perkembangannya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan di lihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan, Agung [4].

Salah satu sektor pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah layanan publik di bidang perizinan. Persoalan yang masih menggejala saat ini, bahwa layanan publik di bidang perizinan masih belum memuaskan antara lain karena terbentur dengan permainan "dana tambahan". Oleh sebab itu pelayanan publik yang diberikan secara umum, seperti pembuatan Surat Izin Mengemudi, Kartu Tanda Penduduk, Sertifikat Tanah dan lain-lainnya tidaklah akan dapat berjalan dengan lancar selama pemohon tidak bersedia menyiapkan "dana tambahan" sebagai "Pelicin" urusan tersebut. Akibatnya pelayanan publik menjadi sangat kompleks, melalui prosedur yang sangat panjang, dan penuh dengan berbagai pungutan liar/pungli [5]. Dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan bidang perizinan ini merupakan suatu langkah strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berencana dan berkesinambungan oleh Pemerintah maupun seluruh Pemerintah Daerah. Salah satunya juga terjadi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Disadari bahwa Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Sidoarjo didominasi oleh sektor industri, perdagangan dan jasa, maka karakteristik (*core*) ini harus dikelola dan dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk kemakmuran masyarakat Sidoarjo. Sektor yang dominan dalam

PDRB ini sangat terkait dengan investasi. Untuk itu dalam upaya meningkatkan peluang pasar investasi, peningkatan pelayanan publik berupa pelayanan perizinan merupakan upaya yang harus terus menerus ditingkatkan (*reinvention*) sekalipun letak Kabupaten Sidoarjo merupakan penyangga (*hinterland*) ibukota Provinsi. Sejak diberlakukannya Otonomi Daerah pada tahun 2001, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membentuk Dinas Perijinan dan Penanaman Modal sebagai salah satu institusi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan perizinan. Sebagai Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ada perubahan nomenklatur organisasi dari Dinas Perijinan dan Penanaman Modal menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan serta pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan. Jumlah perizinan yang ditangani menjadi 19 jenis izin, yakni: Persetujuan Pemanfaatan Ruang, Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Perubahan Status Tanah Sawah, Surat Izin Pengambilan Air Dalam Tanah (SIPA), Izin Reklame, Izin Usaha Industri (IUI), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Hotel, Izin Usaha Pondok Wisata/Pemondokan, Izin Usaha Restoran/Rumah Makan, Izin Usaha Jasa Boga, Izin Usaha Angkutan Wisata, Izin Usaha Sarana Wisata Tirta, dan Izin Usaha Kawasan Pariwisata. Hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan.

Dari semua jenis pelayanan perizinan, pelayanan perizinan khususnya pada layanan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) merupakan salah satu pelayanan dengan tingkat pemohon tinggi, yakni 1268 jumlah izin (Buku Profil Perijinan BPPT Kab. Sidoarjo, 2012), baik perorangan maupun developer perumahan. Ini disebabkan izin IMB mempunyai peran yang sangat penting dalam mendirikan bangunan. Dimaksudkan adanya IMB agar Pemerintah Kota dapat mengambil kontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar

yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan fisik kota agar terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan, guna memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan.

Namun ternyata masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat tentang pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat pada situs website resmi BPPT Sidoarjo ([www.perijinan.sidoarjokab.go.id](http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id), 2013) yang menyebutkan bahwa kurang lebih 1492 responden menyatakan pelayanan perizinan di BPPT Sidoarjo dalam kategori "Kurang baik dan Tidak baik". Melihat kapasitas penerapan pola penyelenggaraan yang modern dan beberapa pengaduan permasalahan, yang sudah dilaksanakan dan yang sudah diterima oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan adanya peningkatan inovasi kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan yang efektif dan efisien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Administrasi publik sebagai ilmu praktis atau terapan maupun sebuah disiplin ilmu pengetahuan sosial mempunyai sejarah yang sangat panjang dan telah memberikan kontribusi yang sangat penting dalam peradaban manusia dari masa ke masa. Dalam proses perkembangannya, administrasi publik telah mengalami perubahan dan penyempurnaan, sebagai akibat dari proses evolusi maupun ditunjang melalui proses reformasi untuk menjaga agar administrasi publik tetap eksis sebagai disiplin ilmu yang sejajar dengan disiplin ilmu pengetahuan sosial yang lainnya ditengah gelombang perubahan masyarakat modern. Para ahli membagi paradigma administrasi publik menjadi *Classical Public Administration* atau *Old Public Administration*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Governance*.

Pada saat yang bersamaan muncul paradigma yang sangat terkenal karena bersifat reformatif yaitu "*Reinventing Government*" yang disampaikan oleh Osborne & Gaebler (1992) dan dioperasionalkan oleh Osborne & Plastrik (1997). Di dalam paradigma ini, pemerintah harus bersifat: (1) *catalytic*; (2) *community owned*; (3) *competitive*; (4) *mission-driven*; (5) *result-oriented*; (6) *customer-driven*; (7) *enterprising*; (8) *anticipatory*; (9) *decentralized*; dan (10) *market oriented*. Artinya: pemerintah harus bersifat katalistik, memberdayakan masyarakat,

mendorong semangat kompetisi, berorientasi pada misi, mementingkan hasil dan bukan cara, mengutamakan kepentingan pelanggan, berjiwa wirausaha, bersikap antisipatif, desentralistis, dan berorientasi pada pasar. Paradigma ini juga dikenal dengan nama *New Public Management (NPM)* dan mencapai puncaknya dengan diterapkannya prinsip "*good governance*". Hood mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam *NPM*, yaitu: (1) pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik; (2) penggunaan indikator kinerja; (3) penekanan yang lebih besar pada kontrol *output*; (4) pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil; (5) pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi; (6) penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan (7) penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya [6].

Pada tahun 2003, muncul lagi paradigma baru yaitu: "*The New Public Service*" [7]. Menurut mereka administrasi publik harus:

- 1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*)
- 2) Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
- 3) Lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
- 4) Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)
- 6) Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*)
- 7) Menghargai orang bukan produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan indikator dan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik, sehingga bisa memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana menurut Zeithaml-Parasurman-Berry yaitu: [8]

- a) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai pelaksanaan perijinan khususnya IMB dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang merupakan penelitian terhadap fenomena tertentu yang diperoleh penelitian dari subyek berupa kelompok atau perspektif lain. Tujuan dari penelitian ini ingin memberikan gambaran atau penjelasan tentang aspek-aspek yang rentan dari fenomena yang diamati sedang penjelasan yang diberikan dalam studi deskriptif hanya berkisar pada besar, bentuk deskriptif atau keberadaan suatu variabel. Serta menggambarkan suatu keadaan yang sedang berjalan pada saat penelitian dan memeriksa sebab dari suatu gejala tertentu yang berupa fakta tertulis atau lisan dari sumber atau perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut: wawancara, observasi dan dokumentasi.

Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data harus diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk satu angka. Mengajukan 5 langkah dalam analisis data kualitatif yaitu: Pertama, penyiapan data; Kedua, memahami data; Ketiga, interpretasi data; Keempat, verifikasi data; Kelima, menyajikan data;.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara, dilakukan dengan:
  - a. Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo

- b. Sekretaris Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo
- c. Kepala Bidang Perijinan Tertentu (IMB)
- d. Pegawai Kantor
- e. Tenaga Kerja

#### **2. Observasi**

Observasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi melalui panca indera yang dilakukan secara sistematis, yaitu dengan cara mengadakan pengamatan langsung maupun tidak langsung agar dapat memperoleh keyakinan atas data yang didapat melalui kenyataan yang ada. Pada penelitian ini pelaksana pengamatan ditempuh dengan cara pengamatan langsung ke lokasi. Observasi dilakukan atas objek-objek antara lain:

- a. Proses pelaksanaan pelayanan IMB pada BPPT Kabupaten Sidoarjo.
- b. Sikap dan perilaku pelaksana pemberi pelayanan kepada publik..

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mempelajari dan menyakinkan dokumen-dokumen yang terkait dengan fokus peneliti. Dokumen digunakan dalam penelitian karena sebagai sumber data, ia bersifat stabil, dapat digunakan sebagai bukti dalam pengkajian, yang sifatnya alamiah sesuai dengan konteks. Dokumentasi berupa: dokumen-dokumen mengenai situs dan kondisi BPPT Kabupaten Sidoarjo, arsip-arsip penting, dan dasar hukum peraturan perundang undangan tentang jaminan social [9].

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB**

Realitas pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, hingga banyaknya praktik calo dan pungutan liar merupakan fenomena buram dari buruknya kinerja sektor publik. Kondisi ini juga berimbas lambannya laju investasi daerah dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terpola, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dilaksanakan oleh semua jajaran aparaturnya pemerintahan.

Salah satu langkah strategis untuk menggenjot upaya perbaikan dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik adalah

dengan melakukan pelayanan secara terpadu satu pintu, khususnya terhadap spesifikasi perijinan IMB. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pola penyelenggaraan pelayanan publik yang didalamnya telah memuat jelas pihak-pihak yang telah dibagi-bagi dalam kelompok bidang sesuai dengan jabatan dan kemampuan. Dalam pelaksanaan pelayanan perijinan IMB ini dapat dianalisis kualitas pelayanan publiknya dengan menggunakan pisau teori dimensi kualitas pelayanan publik yaitu [8]:

#### 1. *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Kualitas Pelayanan Perijinan (khususnya IMB) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo apabila dilihat dari *Tangibles* atau Ketampakan fisik yang ada, bisa dikatakan sudah banyak tersedia walaupun masih belum menunjukkan kualitas yang optimal. Masih terdapat kekurangan di beberapa bagian. Untuk ketampakan fisik dapat terlihat dari profil pelayanan yang ada, sarana prasarana yang mendukung dan *performance* pegawai pelayanan. Ketiga elemen ini penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk ketiga fenomena yang berkaitan dengan *Tangibles* tersebut, hanya profil pelayanan saja yang sudah cukup baik dan lengkap, namun *performance* pegawai dan sarana prasarana yang dimiliki masih kurang dan belum optimal. Dari data-data hasil penelitian di atas, sudah jelas terlihat bahwa SDM dinilai masih kurang begitu juga dengan sarana prasarana bagi pegawai yang kurang memadai.

#### 2. *Reliability* atau Kompetensi Petugas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Perijinan (IMB) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo juga dapat dinilai dari *Reliability* atau Kompetensi Petugas Pelayanan yang ada. Dimensi ini terdiri dari Kompetensi Petugas dan *Standard* Pelayanan yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian terhadap dimensi ini sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa pegawai / staf yang kompetensinya masih kurang (dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat perjenjangan aparatur, dan tingkat pangkat dan golongan).

#### 3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap Aparat Pelayanan

Penilaian Kualitas Pelayanan Perijinan (IMB) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo juga dapat dinilai dari dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap Petugas Pelayanan. Dalam menganalisis hal

tersebut dilakukan dengan melihat seberapa sering komplain terjadi terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu dengan melihat respon dan sikap petugas dalam mengatasinya. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap petugas dalam pelayanan pengurusan IMB di Kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Respon petugas ini juga berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dengan pengadaan pelatihan-pelatihan bagi setiap petugas tentunya akan membantu dalam membentuk daya tanggap petugas dalam menghadapi setiap pelanggan maupun merespon segala komplain yang terjadi.

#### 4. *Assurance* atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan

Penilaian Kualitas Pelayanan Perijinan (IMB) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dari kepastian pelayanan yang diberikan. Kejelasan tentang pelayanan pengurusan atau pembuatan izin dapat tercermin dari pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan pengurusan izin, dimana masyarakat dengan sendirinya akan langsung datang ke Kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo maupun lewat biro jasa yang legal (Notaris) dalam melakukan pelayanan. Dalam prosedur pengurusan izin (IMB) masih termasuk sulit untuk dipahami masyarakat karena sebagian besar masyarakat mempunyai gambaran (image), bahwa mengurus izin itu prosedurnya panjang dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengurusnya. Padahal untuk penyelenggaraan pelayanan pengurusan izin (IMB) selama ini sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

#### 5. *Empathy* atau Sikap dan Kepedulian petugas pelayanan

Untuk dimensi *empathy* juga dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan petugas pemberi pelayanan. Penilaian Kualitas Pelayanan Perijinan (IMB) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo sudah bisa dikatakan ramah dan sopan di dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan IMB yang dilakukan selama ini. Hal ini dibuktikan dengan keterangan dari para pemohon yang sudah pernah menerima pelayanan. Baik tidaknya perlakuan yang diberikan petugas terhadap masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pegawai yang ada di BPPT Kabupaten Sidoarjo selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan dari setiap pelanggannya. Tetapi karena jumlahnya yang sangat banyak sedangkan SDM-nya terbatas maka seringkali masyarakat merasa sedikit terabaikan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan izin, BPPT Kabupaten Sidoarjo juga sudah melakukan upaya pengembangan dan inovasi pelayanan perijinan. Sesuai dengan Kebijakan Mutu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo adalah pengembangan SDM, teknologi informasi dan senantiasa melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perijinan. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- Meningkatkan kegiatan promosi Investasi daerah.
- Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Peningkatan pelayanan perijinan melalui IT secara *online*.
- Penyempurnaan Regulasi terkait investasi berupa Perda/Perbup yang terkait dengan investasi.
- Proses pelayanan paket perijinan.
- Mewujudkan rencana pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai Perpres 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang penanaman modal (pelimpahan kewenangan izin).

Kualitas pelayanan perijinan BPPT juga sudah diakui oleh para pengguna jasa melalui indeks kepuasan masyarakat baik melalui survey lembaga atau survey penelitian yang dilakukan. Hal ini bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah karena sifatnya sangat luas dan menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beranekaragam [10].

Kepuasan masyarakat merupakan jawaban terhadap tingkat kinerja BPPT. Respon dari masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi bagi perbaikan kinerja. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dengan 10 pemohon saat melakukan pengurusan izin, 7 diantara mereka mengatakan bahwa pelayanan di BPPT sudah cukup baik, transparan dan memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna jasa. Dan 3 lainnya memberikan kritik atas pelayanan yang diberikan oleh BPPT Sidoarjo.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan BPPT periode Tahun 2012 yang dilakukan oleh lembaga konsultan PT. Eneir 31. Surabaya menunjukkan prosentase 82,37% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil IKM periode tahun 2012 ini meningkat

jika dibandingkan dengan hasil IKM periode tahun 2011 yaitu 79,06%. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang baik tersebut dapat dicapai oleh BPPT karena adanya koordinasi dan pengaduan dari masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan evaluasi terhadap kinerja BPPT sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul penelitian "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal (Studi pada BPPT Kabupaten Sidoarjo)" yang dianalisis dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik (*Tangibles* atau Ketampakan fisik, *Reliability* atau Kompetensi Pegawai, *Responsiveness* atau Daya Tanggap Pegawai, *Assurance* atau Kepastian pelayanan, *Empathy* atau Kepedulian Petugas pelayanan, peneliti menarik kesimpulan bahwa: Dalam pelayanan IMB ini BPPT Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun dalam prosesnya masih ada beberapa kendala atau permasalahan, seperti: Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

### Saran

Dari hasil pelaksanaan penelitian pada BPPT Kabupaten Sidoarjo yang telah dilakukan oleh penulis, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Pengembangan pelayanan perijinan berbasis sistem online dan paralel secara bertahap, sehingga efisien dan akumulasi database terukur.
2. Optimalisasi pelayanan perijinan 1 (satu) paket, sehingga mempercepat waktu penyelesaian dan menghemat biaya.
3. Konsistensi Penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008.
4. Mengoptimalkan kegiatan Sosialisasi & Promosi pelayanan perijinan dan penanaman modal sehingga tepat sasaran.
5. Perlunya penambahan kuantitas dan kualitas SDM staff BPPT dan perlunya penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan perijinan dan penanaman modal.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Jurnal Ilmiah ini, penyusun telah banyak mendapatkan bantuan dan petunjuk, baik secara teori maupun praktek dari berbagai pihak. Untuk itu, maka penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS. selaku dosen pembimbing utama penelitian.
2. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua penelitian.
3. Bapak Drs. Djoko Santosa, MM. selaku Kepala BPPT Kabupaten Sidoarjo beserta seluruh staf BPPT Kabupaten Sidoarjo.
4. Keluarga, sanak saudara, dan rekan-rekan semua.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Muchson. (2006) Pelayanan One Stop Service di Bidang Perijinan (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Blitar), Tesis Ilmu Administrasi Publik. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- [2]. Redioka, Anak Agung Ngurah Agung. (2009) Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Denpasar (Studi pada UPT Kota Denpasar). Desertasi FISIP Universitas Udayana. Denpasar.
- [3]. Aprililik, Sri. (2009) Implementasi Program Unit Pelayanan Terpadu Bidang Perizinan (Studi pada UPT Bidang Perijinan di Kabupaten Pasuruan). Tesis FISIP UGM, Yogyakarta.
- [4]. Sinambela L, Poltak. (2006) Reformasi Pelayanan Publik. [Internet], Jakarta, PT Bumi Aksara. Terdapat dalam website : <[www.elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/33928/10/Pelaksanaan-Pelayanan-Ijin-Mendirikan-Bangunan-Dalam-Rangka-Optimalisasi-Kualitas-Pelayanan-Publik.doc](http://www.elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/33928/10/Pelaksanaan-Pelayanan-Ijin-Mendirikan-Bangunan-Dalam-Rangka-Optimalisasi-Kualitas-Pelayanan-Publik.doc)>. [Diunduh pada tanggal 17 Juni 2011].
- [5]. Dwiyanto, Agus et al. (2008) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Cetakan ketiga. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- [6]. Islamy, M. Irfan. (2003) Prinsip Pokok Pelayanan Publik. Dalam Suryono, Malang: Medio.
- [7]. Denhart, Janet & Denhart, Robert B. (2003) The New Public Service, New York: M.E. Sharpe.
- [8]. Pasolong, Harbani. (2007) Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- [9]. Moleong, Lexy J.(2004). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Reefisi.Jakarta: PT.Remaja Rosdakarya.
- [10]. Tjiptono, dan Chandra. (2005) Service Quality and Satisfaction. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- [11]. Aprililik, Sri. (2009) Implementasi Program Unit Pelayanan Terpadu Bidang Perizinan (Studi pada UPT Bidang Perijinan di Kabupaten Pasuruan). Tesis FISIP UGM, Yogyakarta.
- [12]. Berry,L. L,Zeithaml,V.A, and Parasurman.A, (1985) Quality Counts in Services too, Business Horizon, Vol 1.28 No3.
- [13]. Osborne, David & Ted Gaebler. (1992) Reinventing Government, Reading, Ma: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- [14]. Osborne, David & Plastrik, Peter. (1997) Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- [15]. Zauhar, Soesilo. (2001) Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal. Dalam Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No. 2. Maret 2001. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.