

**KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
(IMB) PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPMD-PTSP) KOTA  
PAYAKUMBUH**

**Diego Aprilino Fourteen  
Email : [diegofourteen@rocketmail.com](mailto:diegofourteen@rocketmail.com)  
Dibimbing oleh Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

*Abstract*

***The Quality of Building License Service at Regional Investment Board and One Stop Service (BPMD-PTSP) of Payakumbuh.***

*Regional Investment Board and One Stop Services (BPMD-PTSP) of Payakumbuh as places that serve the public, in the service of licensing or non-licensing is still getting concern by the public of payakumbuh. Convoluted and complicated service procedures, the services time often exceeds the provisions, speed and accuracy in providing services to the public. The aim of this research was to determine the quality of service and determine the factors that affect the building license service at the Regional Investment Board and One Stop Services (BPMD-PTSP) of Payakumbuh.*

*This research uses the theory by Parasuraman, Zeithhaml, and Leonard Berry in Harbani Pasolong (2007), which consists of Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance, Empathy. The method used is qualitative research with data collection technique through interview, observation and documentation.*

*The results showed that, the quality of building license service at the Regional Investment Board and One Stop Services (BPMD-PTSP) of Payakumbuh is not good enough, there are several dimensions such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy is not good. From the fifth dimension is only on the assurance dimension that got good judgment, in this dimension the service provider has been able to provide assurances that their employees have skill to take care of the public business, and also have the knowledge to answer and resolve any questions and complaints. As for the other four dimensions, the Regional Investment Board and One Stop Services (BPMD-PTSP) of Payakumbuh still not meet the quality that public want.*

***Key words: quality, service, building license (IMB)***

## PENDAHULUAN

Menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini, secara tegas menyatakan bahwa asas dari Pelayanan Publik adalah kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitasi dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Sebuah *survey* yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap sektor pelayanan publik pada tahun 2011 menyatakan bahwa integritas dan kualitas layanan publik pada daerah masih cenderung rendah, demikian juga untuk tahun 2012 kualitas layanan publik juga masih cenderung rendah. Buruknya kualitas pelayan yang diterima masyarakat dari pemerintah tentu saja akan mengakibatkan berpalingnya masyarakat kepada pelayanan oleh pihak swasta, contohnya seperti sekolah, rumah sakit dan lainnya. Namun demikian tidak semua pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat dialihkan kepada pihak swasta, contohnya seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta bentuk perizinan lainnya.

Kurang maksimalnya pelayanan publik juga terjadi pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh (BPMD-PTSP), yang mana masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPMD-PTSP Kota Payakumbuh, terutama dalam hal pelayanan surat

Izin Mendirikan Bangunan. Cukup beragam keluhan yang diutarakan masyarakat mulai dari prosedur, waktu, serta biaya yang dikeluarkan.

Realisasi izin yang diterbitkan oleh BPMD PTSP Kota Payakumbuh :

1. SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
2. HO (Hinder Ordonantie)
3. TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
  - a. PT
  - b. KOPERASI
  - c. CV
  - d. Po
4. IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi)
5. IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
6. SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
7. TDI (Tanda Daftar Industri)
8. Izin Pariwisata
9. Izin Pendidikan
10. Izin Kesehatan
11. Izin P – IRT (Produk Industri Rumah Tangga)
12. TDG (Tanda Daftar Gudang)

Surat izin mendirikan bangunan termasuk salah satu yang terbanyak diterbitkan tiap tahunnya pada BPMD-PTSP Kota Payakumbuh. Namun jika diperhatikan lebih lanjut IMB yang dikeluarkan tiap tahunnya mengalami penurunan.

Masalah yang penulis temui pada observasi sementara adalah kekecewaan dari masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh lembaga terkait, serta masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai sosialisasi, transparansi dalam hal biaya, waktu yang terkadang melebihi standar yang ada, prosedur yang menurut masyarakat cenderung berbelit dan rumit, dan juga masih ditemui diskriminasi pada status sosial ekonomi, dan juga kedekatan hubungan dengan petugas pemberi layanan.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hanya pada bagian pelayanan izin mendirikan bangunan saja dengan melihat lebih jauh bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPMD-PTSP Kota Payakumbuh, dengan judul “**Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh**”.

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah dijabarkan pada bagian latar belakang di atas maka penulis menetapkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang diberikan Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan surat izin mendirikan bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Payakumbuh ?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan

Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi peneliti, dapat bermanfaat sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapat pada masa kuliah.
  - b. Diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh dalam rangka mewujudkan sebuah pelayanan yang prima bagi masyarakat Kota Payakumbuh.

### **KONSEP TEORI**

#### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani dan dilayani yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam rangka memberikan bantuan dalam mengurus dan menyiapkan suatu hal yang menjadi keperluan orang lain, yang mana kegiatan ini akan bermuara kepada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pihak yang dilayani sesuai dengan haknya.

**Moenir** dalam (**Harbani Pasolong, 2007:128**) mengatakan

bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut **Moenir (2014:41-44)** menjelaskan kriteria pelayanan sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

## 2. Pelayanan Publik

Menurut **AG. Subarsono** seperti yang dikutip oleh **Agus Dwiyanto (2005:141)** pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut **Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128)**, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat

- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat
- f. Pelayanan konsultasi

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

## Kualitas Pelayanan

**Feigenbeum (Nasution, 2004:41)** menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan konsumen sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas, apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa. Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, pemerintah seharusnya dapat menerapkan suatu konsep yang saat ini banyak diterapkan oleh pihak swasta, yaitu dengan menggunakan sistem manajemen yang berorientasi pada mutu dalam proses pengelolaan organisasi, yang memiliki tujuan akhir yakni meningkatkan kepuasan pelanggan. Konsep tersebut biasa disebut *total quality management (TQM)*.

Pengertian TQM dalam buku milik **Ibrahim (2008, 15-46)** ialah perpaduan

semua fungsi dari perusahaan (organisasi) ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, pengertian serta kepuasan pelanggan (masyarakat).

Adapun strategi implementasi TQM ada dua tahap menurut **Hardjosoedarmo (2002 : 6)**, diantaranya ialah :

- a) Perencanaan dan pelaksanaan upaya perbaikan awal
- b) Pelaksanaan perbaikan kualitas secara berkelanjutan

**Fandy Tjiptono (2004:2)** dalam **Harbani Parsolong, (2007)** mengemukakan bahwa kualitas adalah:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
- b) Kecocokan pemakaian,
- c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan,
- d) Bebas dari kerusakan,
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- f) Melakukan secara benar semenjak awal.

Dimensi karakteristik kualitas pelayanan publik menurut **A. Parasuraman, V.A. Zeithmahl** dan **L.L Barry (Harbani Pasolong, 2007 : 135)** tersebut adalah :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya, serta didasarkan atas

hasil observasi yang dilaksanakan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta ( *fact finding* ) sebagaimana keadaan sebenarnya. **Nawawi dan Martini (73 : 2005)**.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol atau bilangan. **Nawawi dan Martini (174 : 2005)**.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan dengan cara, yaitu:

- a. Wawancara langsung, yaitu peneliti mengadakan tanya jawab dengan key informan dan informan guna memperoleh data mengenai pengawasan pengendalian limbah cair rumah sakit di Kota Pekanbaru
- b. Studi kepustakaan, dikumpulkan melalui catatan, arsip yang ada pada kantor Badan Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru.
- c. Observasi, peneliti mengamati langsung, yaitu turun kelapangan untuk mengamati gejala-gejala apa yang terjadi di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan

**Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
(BPMD-PTSP) Kota  
Payakumbuh.**

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka sangat diperlukan suatu alat ukur dalam upaya mengimbangi kesenjangan antara pelayanan yang disediakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Surat Izin Mendirikan (IMB) pada Padan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan oleh **A. Parasuraman, V.A. Zeithmahl dan L.L Barry (Harbani Pasolong, 2007 : 135)** yaitu :

**1. Bukti Fisik (*Tangibles*).**

**a. Fasilitas**

Fasilitas yang dimaksud adalah segala bentuk fasilitas yang digunakan untuk kegiatan pelayanan seperti kelengkapan sarana dan prasarana, ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan dan petugas front office Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh, lembaga ini telah memenuhi semua perlengkapan yang dibutuhkan untuk proses kegiatan pelayanan. Berikut kutipan hasil wawancara

peneliti bersama informan yang dipilih :

*“...Untuk fasilitas seperti sarana prasarana ruang tunggu dan yang lain itu, dikantor ini sudah lengkap, bisa dikatakan sudah tidak ada lagi kurangnya, ya palingan alat yang dibutuhkan untuk proses pelayanan IMB itu cuma komputer, printer. Untuk fasilitas penunjang kenyamanan bagi masyarakat dapat dilihat sendiri kami sudah menyediakan ruangan untuk menunggu yang dirasa sudah cukup nyaman dengan dilengkapi dengan AC atau pendingin ruangan, juga kami sudah menyediakan TV bagi masyarakat yang sedang menunggu..”*(Wawancara dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

Namun hal yang berbeda peneliti temui berdasarkan pengamatan serta wawancara dengan masyarakat, belumlah baik. Berikut kutipan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat :

*“....Saya udah nunggu dari tadi, tapi petugasnya belum datang juga, bosan juga lama-lama, disediakan TV tapi mati, terpaksa berdiri jadinya soalnya mau nonton dari kursi untuk penunggu kurang nyaman, TV nya terlalu jauh dan juga agak tercium aroma rokok diruangan ini....”*

**(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).**

Hasil wawancara serta observasi diatas menunjukkan bahwa pihak kantor Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh telah berusaha untuk melengkapi segala fasilitas serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat, namun pada kenyataannya belum optimal.

**b. Pegawai**

Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas seperti yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari faktor petugas atau pegawai yang memberikan jasa, termasuk didalamnya ketersediaan pegawai, dan juga penampilan pegawai.

Berikut akan dipaparkan hasil wawancara peneliti bersama informan yang telah dipilih :

*“....memang jika ditanya mengenai pegawai, kantor kita memang mengalami kekurangan dalam hal jumlah petugas yang mengurus, untuk mengurus IMB kita hanya memiliki satu orang pegawai....”* (Wawancara

**dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)**

Menurut jawaban dari kepala bidang diatas dapat diketahui bahwa BPMD-PTSP Kota Payakumbuh sangat kekurangan pegawai, tentu saja hal ini akan mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan kantor Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh.

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian, peneliti menggambarkan bahwa kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) jika dinilai dari dimensi bukti fisik dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan pegawai yang masih kurang. Selain itu fasilitas yang ditujukan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat masih belum optimal, hal ini ditandai dengan masyarakat yang mengeluhkan beberapa fasilitas yang tidak berfungsi, ruangan yang beraroma asap rokok. Kenyataan ini jelas menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas, walaupun pihak Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh sudah berusaha dan memberikan fasilitas untuk masyarakat.

**2. Keandalan (*Realibity*)**

**a. Ketepatan Waktu**

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti melalui

wawancara terkait dengan ketepatan waktu pelayanan diketahui bahwa :

*“...untuk masalah waktu sudah diusahakan secepat mungkin, hanya saja kadang terkendala proses yang melibatkan tim teknis mengakibatkan proses kadang menjadi agak lama, dan juga terkadang karena saya hanya sendiri kadang jadi kendala juga untuk menyelesaikan secepat mungkin, namun kami sudah mengupayakan yang terbaik untuk menyelesaikannya secepat mungkin...”* (Wawancara dengan petugas front office Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk waktu penyelesaian dokumen IMB mulai dari tahap awal hingga dokumen diterbitkan terkadang mengalami penundaan. Hal yang sama juga peneliti temui dari hasil wawancara bersama masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berikut kutipan hasil wawancara peneliti bersama masyarakat :

*“....saya mengurus IMB ini lebih kurang sudah satu bulan sejak awal mulai mengurus, kemarin sudah saya cek kesini tapi masih belum selesai,*

*sekarangpun sepertinya juga masih belum selesai juga....”*

**Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).**

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat dinilai bahwa untuk pelayanan IMB, mengenai waktu pelayanan masih belum maksimal, masih sering mengalami penundaan untuk penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

#### **b. Prosedur**

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti maka diketahui bahwa :

*“....kami dari pihak Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) sudah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan serta SOP yang ada...”* (Wawancara dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

Meskipun pihak BPMD-PTSP sudah mengupayakan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, tetapi masyarakat masih mengeluhkan prosedur yang memang jika diamati masih tergolong rumit bagi masyarakat. Berikut kutipan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat :

*“...ya biasalah dek kalo berurusan yang seperti ini, memang prosedur nya yang membuat sakit kepala, prosedur memang sangat berbelit...”*(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa masyarakat mengeluh dengan proses pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh.

#### c. Biaya

Berikut hasil dari wawancara peneliti bersama informan yang dipilih :

*“...mengenai biaya kita sudah memiliki aturan yang sudah ditetapkan dalam SOP, dan juga mengenai hal biaya ini kami sudah memungutnya dengan transparan...”*(Wawancara dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

*“...untuk biayanya ada dijelaskan mengenai rinciannya, tapi ya kadang kita masyarakat ini terkadang merasa agak kemahalan juga, dan juga terkadang penjelasan mengenai biayanya agak kurang jelas, tapi mau*

*gimana lagi, yang penting urusan bisa selesai mengenai biaya pun mau tidak mau harus dibayar, walau kadang merasa kemahalan juga kan...”*(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa pihak Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh sudah berusaha bersifat transparan mengenai hal biaya, namun bagaimanapun juga masyarakat masih bersifat sinis dan juga merasa biaya administrasi untuk melakukan suatu urusan cenderung masih mahal.

#### d. Kedisiplinan pegawai

Berdasarkan hasil dari dari pengamatan serta wawancara peneliti dengan masyarakat maka diperoleh hasil :

*“...saya sudah menunggu dari tadi, tapi pegawai masih belum masuk, padahal sudah lewat jam istirahat, jangan bicara mengenai pelayanan disini, pelayanan disini nol, pegawai tidak disiplin...”*(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).

*“...ibuk mengurus IMB, dan sudah berkali-kali ke kantor ini, tapi masih belum bisa selesai juga, dan juga setiap*

*kesini ibu sering menunggu pegawainya datang, pegawai sering telat masuknya....*”(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat dilihat bahwa untuk kedisiplinan pegawai masih sangat kurang, masyarakat sering ditelantarkan, masyarakat dipaksa harus menunggu pegawai untuk mulai berurusan, padahal jam kerja sudah dimulai.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi keandalan diatas, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh terkait dengan dimensi keandalan, belumlah optimal. Hal ini dapat dilihat banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai waktu, prosedur, kedisiplinan petugas, dan merasa biaya yang harus dikeluarkan masih terlalu tinggi.

### 3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

#### a. Mengatasi tanggapan dan keluhan

Dalam pemberian jasa pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan, Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh menerima beberapa keluhan dari masyarakat seperti mengenai masalah waktu, biaya, dan juga prosedur.

*“....mengenai keluhan dari masyarakat untuk masalah Izin Mendirikan Bangunan, seingat saya tidak ada, dan juga kita sudah menyediakan bagian pengaduan masyarakat, dan untuk masalah IMB belum ada saya lihat surat pengaduan atau keluhan yang masuk...”*”(Wawancara dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

*“....walaupun sering yang datang mengeluh langsung sama saya, dan kadang ada juga yang datang dengan bawaan emosi, tapi kami tetap berusaha menanggapi dan memberikan jawaban terhadap keluhan mereka sesegera mungkin dan seramah mungkin....”*”(Wawancara dengan petugas *front office* Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa untuk hal menanggapi keluhan dan tanggapan secara cepat dan tepat, pegawai Badan

Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) sudah melakukannya dengan baik.

**b. Memberikan pelayanan cepat dan tepat**

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

*“...kakak sudah mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan secepat mungkin kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), tapi karna kakak hanya sendirian untuk mengurus IMB ini, kadang sesekali pernah juga ada masyarakat yang jadi agak terabaikan...”*(Wawancara dengan petugas front office Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

*“...saya sudah dari tadi menunggu ni, tidak dikasih tau ntah nunggu apa, cuman disuruh untuk menunggu saja...”*(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

**4. Jaminan (Assurance)**

**a. Keterampilan Pegawai**

Dari hasil wawancara dengan informan terkait keterampilan pegawai, diperoleh bahwa :

*“...ya kalau masalah kemampuan atau keterampilan pegawai, ya jelas bagus dan terampil, buktinya semua urusan bisa terselesaikan hanya dengan seorang saja...”*(Wawancara dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)

*“...kalau ditanya mengenai keterampilan pegawai, ya sepertinya tidak ada masalah, untuk membuat surat IMB ini paling cuma menggunakan komputer saja, kalau dilihat pegawainya sudah terampil dalam melakukan setiap proses pelayanan IMB ini...”*(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).

Dari wawancara diatas dapat dinilai bahwa, untuk masalah keterampilan pegawai, petugas yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan setiap proses pelayanan IMB sudah terampil.

**b. Pengetahuan Pegawai**

Dari hasil wawancara bersama informan terkait pengetahuan petugas, dapat diketahui :

*“...kalau untuk pengetahuan, tentunya pegawai kami sudah dibekali sebelum harus turun melayani*

*masyarakat....”(Wawancara dengan kepala bidang pelayanan Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh)*

*“....selama saya mengurus IMB ini, kan sudah sering kesini. Setiap ada pertanyaan ataupun keluhan, petugasnya bisa memberikan jawaban dan tanggapan yang memuaskan, bisa dikatakan mereka sudah paham mengenai tugas mereka....” (Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).*

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai tugas mereka. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang bertanya atau memberikan keluhan sudah merasa puas dengan jawaban dari petugas.

## 5. Empati (*Empathy*)

### a. Perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat

Memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan jasa, pihak yang melayani sudah seharusnya mengetahui serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

*“....sikap perhatian petugasnya bagus, petugasnya mau menjelaskan dengan pelan dan sopan kepada masyarakat yang sudah tua seperti ibu ini....”(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).*

Dari hasil observasi serta wawancara diatas dinilai bahwa petugas sudah memberikan perhatian yang baik masyarakat.

### b. Memahami situasi dan kondisi masyarakat

Setelah melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

*“....saya tidak mengerti juga, ntah kenapa lama sekali, padahal pekerjaan saya dirumah sedang menunggu, mereka tidak memahami bagaimana posisi saya, ketika ditanya apa lagi? Jawaban yang saya terima, hanya tunggu saja dulu pak, tidak ada kejelasannya. Tapi mau bagaimana lagi, kita butuh....”(Wawancara dengan masyarakat pemohon surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)).*

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat kecewa dengan perlakuan petugas, masyarakat merasa mereka sebagai pihak yang melayani tidak memahami kondisi dari

masyarakat yang seharusnya dilayani.

## **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh.**

### **1. Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Kabid Pelayanan bahwa Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh mengalami kekurangan pegawai dalam bidang pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Salah satu faktor keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi adalah faktor sumber daya manusianya. Jika jelas sebuah organisasi memiliki kekurangan dalam hal jumlah sumber daya manusianya, sudah tentu organisasi tersebut akan memiliki kendala untuk mewujudkan keberhasilan pekerjaannya, dan hal tersebut akan mempengaruhi citra dan daya saing organisasi tersebut.

### **2. Kurang koordinasi tugas pelayanan.**

Pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sangat dibutuhkan agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar serta aturan yang ada. Jika sebuah organisasi gagal dalam menciptakan sebuah keserasian

pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sudah tentu akan mempengaruhi kelancaran urusan serta membuat prosedur menjadi terganggu.

Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh memiliki kendala dalam hal koordinasi tugas. Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh belum mampu mengkoordinir pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan, untuk dapat menyelesaikan tugas dengan semestinya.

### **3. Masyarakat**

Kurangnya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan karena keterbatasan pengetahuan atau ketidak tahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan, berpengaruh terhadap kualitas dari layanan. Dalam hal ini petugas penyedia layanan, diharapkan haruslah lebih aktif untuk mengatur masyarakat pemohon sebagai pengguna layanan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai mengenai kualitas pelayanan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belumlah terlaksana dengan baik,

yang berarti pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh belum sepenuhnya optimal. Dilihat dari hasil wawancara serta hasil dari observasi serta dokumentasi yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa jika dinilai berdasarkan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pihak penyedia layanan belum mampu memenuhi kelima dimensi tersebut. Dari kelima dimensi tersebut hanya pada dimensi jaminan saja yang memperoleh penilaian bagus,

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh meliputi :
  - a. Sumber Daya Manusia (SDM) terkendala dengan kurangnya petugas yang seharusnya ditugaskan khusus untuk mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - b. Koordinasi tugas pelayanan memiliki kendala teknis berupa ketidak mampuan untuk berkoordinasi dengan baik dengan pihak yang terlibat langsung dengan proses pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan, yang menyebabkan waktu yang digunakan untuk penerbitan IMB menjadi lama dan melebihi standar waktu yang terdapat pada SOP
  - c. Partisipasi Masyarakat dalam penerapan pola serta proses pelayanan yang tertib dan sesuai dengan aturan yang berlaku, pihak Badan Penanaman Modal

Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP) Kota Payakumbuh memiliki kendala dengan masih terdapatnya masyarakat yang kurang tertib.

Selain itu, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan memperbaiki aspek-aspek yang sering dikeluhkan masyarakat, untuk lebih memberikan perhatian serta pengertian terhadap masyarakat pengguna layanan agar masyarakat merasa telah dilayani dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Badudu, J.S dan Sultan Mohammad Zain, 2001. Kamus umum bahasa Indonesia, Jakarta: pustaka sinar harapan
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaborasi. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fajar, Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono 2008. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: cv Andi Offset, edisi II
- Hamidi.2005. Metode Penelitian Kualitatif, Malang : UMM Press
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2002 Total Quality Management. Yogyakarta, Andi Yogyakarta.

- Ibrahim Amin, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya, Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 2005. Penelitian Terapan. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta
- Patilima, Hamid. 2011. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Alfabeta
- Pramusinto, Agus dan Erwan Agus Purwanto (editor). 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia. Yogyakarta. Gava Media
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara
- Sitorus, Monang. 2009. "Pengaruh Pemberdayaan dan Pengawasan Terhadap Perilaku Pegawai dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan SIUP (Studi Pada Dinas Perindustrian dan perdagangan Kota Medan)". Medan : Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi
- Syafe'ie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Jakarta : PT. Rafika Aditama.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto (editor). 2010. Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan *e-Governance*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : cv Andi offset

#### DOKUMEN DAN RUJUKAN

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, diunduh melalui [kemenag.go.id](http://kemenag.go.id), 20 juni 2015

Kepmenpan No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diunduh melalui [bpmppt.jabarprov.go.id](http://bpmppt.jabarprov.go.id), 20 juni 2015

Peraturan Daerah Kota Payakumbuh No 16 tahun 2011 Tentang Bangunan, diunduh melalui [ditjenpp.kemenkumham.go.id](http://ditjenpp.kemenkumham.go.id), 20 juni 2015

Panduan Pelayanan Perizinan BPMD-PTSP Kota Payakumbuh

Survei Integritas Sektor Publik Tahun 2011 dan 2012 diakses melalui [www.kpk.go.id](http://www.kpk.go.id), 02 mei 2015

Profil Kota Payakumbuh diakses melalui [www.Payakumbuhkota.go.id](http://www.Payakumbuhkota.go.id), 08 juni 2015