

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG**

Oleh :

Agnes Galih Chris Roseita, Endang Larasati

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat judul Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Selama ini di benak masyarakat, pelayanan IMB terkesan rumit dan berbelit-belit, pelayanan lama dan kurang optimal. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan pembuatan IMB, faktor apa sajakah yang berkontribusi dalam pembuatan IMB dan upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan pembuatan IMB di BPPT Kota Semarang. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan perizinan IMB. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan IMB di BPPT Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, berupa dokumen dan arsip yang berhubungan dengan kualitas pelayanan IMB di BPPT Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kota Semarang dalam memberikan pelayanan perizinan IMB sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang dihadapi, seperti sarana prasarana dan SDM. Kesimpulan penelitian bahwa pelayanan IMB di BPPT Kota Semarang sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang belum optimal dan perlu diperbaiki. Saran peneliti bahwa pelayanan yang diberikan BPPT Kota Semarang harus lebih profesional, efektif, efisien, dan kekurangan-kekurangan yang ada perlu untuk diperbaiki agar optimal.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Ijin Mendirikan Bangunan, Kota Semarang

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak bisa terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia selama ini identik dengan birokrasi

yang lambat, berbelit-belit, waktu yang lama, tenaga dan biaya yang banyak, serta adanya tindakan KKN dan ketidakadilan atau diskriminasi. Kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berada dalam taraf yang memprihatinkan. Hal tersebut ditandai dengan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah terutama dalam mematuhi peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan kegiatan perizinan salah satunya yaitu Ijin Mendirikan Bangunan. Pelaksanaan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang belum berjalan dengan baik dikarenakan masih banyaknya masalah seperti penerbitan perizinan IMB yang terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan, prosedur pelayanan berbelit-belit, terbatasnya jumlah tim teknis serta waktu pelayanan yang masih sangat lama. Berdasarkan

permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang berkontribusi dalam pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang agar dapat optimal?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang berkontribusi dalam pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu Kota Semarang.
3. Mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB di Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu Kota Semarang.

D. Kajian Pustaka

1. Administrasi Publik

Menurut **John M. Pfiffner** dan **Robert V. Presthus** (Inu Kencana Syafiie, 2006:23-24) menyatakan bahwa administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan

pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik yang dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah.

Menurut **Edward H. Litchfield**, administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. (Inu Kencana Syafie, 2006:25).

2. Manajemen Publik

Menurut **Overman** dalam **Keban** (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, bukan pula *policy analysis*, bukan pula administrasi publik.

Menurut **OTT, Hyde**, dan **Shafritz** (Harbani Pasolong, 2010:83), yang mengemukakan bahwa manajemen publik dan

kebijakan publik merupakan dua biang administrasi publik yang tumpang tindih. Kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sedangkan manajemen publik merepresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

3. Pelayanan Publik

Menurut **Sinambela** (Harbani Pasolong, 2010:128) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut **Agung Kurniawan** (Harbani Pasolong, 2010:128)

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 telah ditetapkan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut **Fandy Tjiptono** (Harbani Pasolong, 2010:132) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut **Osborne dan Gebler** (1995) serta **Bloom** (1981) dalam Harbani Pasolong (2010:133), pelayanan yang berkualitas antara lain terdiri dari, tidak

prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari Lovelock yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, antara lain :

1. *Tangible*, yaitu bukti fisik meliputi sarana prasarana yang dimiliki.
2. *Reliability*, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
3. *Responsiveness*, kemampuan petugas dalam memnerikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. *Assurance*, jaminan yang diberikan untuk membuat pelayanan berjalan dengan baik dan lancar dan menimbulkan kepercayaan masyarakat.

5. *Emphaty*, perhatian yang tulus dari petugas kepada masyarakat.

5. Perizinan

Menurut **N.M. Spelt** dan **J.B.J.M ten Berge** Izin adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk.

Menurut **Ateng Syafrudin** seperti yang dikutip oleh Adrian Sutedi (2010:152) bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai

BPPT Kota Semarang dan masyarakat yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara dan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang dimiliki BPPT Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Selanjutnya, untuk menguji kualitas data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi data, dengan mengecek data dari berbagai sumber menggunakan berbagai cara sehingga diperoleh hasil yang mudah dipahami peneliti.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di BPPT Kota Semarang

Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan IMB di BPPT Kota Semarang, antara lain :

1. *Tangible* atau sarana prasarana yang dimiliki BPPT Kota Semarang sudah cukup memadai meskipun masih terdapat beberapa yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan kembali agar masyarakat lebih nyaman dalam melakukan kegiatan perizinan di BPPT Kota Semarang.
 2. *Reliability*, di dalam dimensi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, antara lain masih banyaknya petugas yang bekerja tidak sesuai aturan, menambah jam istirahat sendiri dan kurang paham akan SOP mereka sehingga banyak masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut.
 3. *Responsiveness*, dimensi ini dinilai sudah sangat baik. Hal tersebut terlihat dari adanya media aduan yang disiapkan oleh BPPT Kota Semarang untuk menampung seluruh aduan yang masuk dari masyarakat serta aduan tersebut selalu ditanggapi dengan sangat baik dengan adanya pemecahan masalah yang masyarakat keluhkan.
 4. *Assurance*, dimensi ini dinilai sudah baik dengan adanya jaminan perizinan IMB dimana masyarakat diberikan surat tanda terima mengenai kepastian kapan penerbitan IMB dapat diambil, selain itu juga pihak BPPT menjamin kegiatan IMB taat hukum dengan adanya dasar hukum yang mendasarinya.
 5. *Emphaty*, dimensi ini dinilai sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- B. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di BPPT Kota Semarang**
1. Faktor Pendorong
 - a. Organisasi, adanya pembagian tugas yang jelas antar pegawai akan membuat kegiatan perizinan di BPPT Kota Semarang menjadi lancar, hal ini terlihat dari adanya

- 3 sub bidang yang menguru perizinan berdasarkan masing-masing perizinannya.
- b. Kepemimpinan, pemimpin yang sadar akan tanggungjawabnya sebagai pelayanan publik akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dimana hal ini ditandai dengan perhatian dan kegiatan perizinan diorientasikan kepada masyarakat.
- c. Kemampuan dan Keterampilan, semua petugas BPPT Kota Semarang telah mampu menggunakan alat-alat modern seperti komputer, printer, dan mesin fotocopy, agar kegiatan perizinan berjalan dengan efektif dan efisiensi.
- d. Pengakuan dan Penghargaan, adanya sistem *reward* dan *punishment* bagi pegawai di BPPT Kota Semarang.

2. Faktor Penghambat

a. Hambatan Internal :

- Ketidaksiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan IMB
- Waktu Penerbitan Perizinan yang Tidak Sesuai Ketetapan

b. Hambatan Eksternal :

- Adanya Persyaratan yang Kurang Lengkap dari Masyarakat
- Sikap Acuh Masyarakat dalam Memberikan Kritikan akan Pelayanan BPPT Kota Semarang

C. Upaya yang Dilakukan Untuk Memperbaiki Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di BPPT Kota Semarang

1. Berkaitan dengan sarana prasarana, BPPT Kota Semarang selalu berusaha menjaga sar-pras yang dimiliki melalui *cleaning service* dan vendor (pihak ketiga).
2. Berkaitan dengan ketidaksiplinan pegawai,

- BPPT Kota Semarang memberikan sanksi yang tegas berupa pemotongan gaji pegawai yang bekerja tidak sesuai aturan.
3. Berkaitan penerbitan IMB yang melebihi batas waktu, BPPT Kota Semarang berupaya untuk lebih profesional dalam mengurus perizinan yang masuk.
 4. Berkaitan dengan sikap acuh masyarakat, BPPT Kota Semarang berupaya menyadarkan masyarakat secara tersu menerus dengan paksaan halus mengisi blanko penilaian IKM.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan IMB terdiri dari faktor pendorong dan faktor penghambat.
 3. Upaya yang dilakukan BPPT Kota Semarang untuk memperbaiki kualitas pelayanan perizinan antara lain :
 - a. Berusaha menjaga sar-pras yang dimiliki melalui *clenaing service* dan vendor (pihak ketiga).
 - b. BPPT Kota Semarang memberikan sanksi yang tegas berupa pemotongan gaji pegawai yang bekerja tidak sesuai aturan.
 - c. BPPT Kota Semarang berupaya untuk lebih profesional dalam mengurus perizinan yang masuk.
 - d. BPPT Kota Semarang berupaya menyadarkan masyarakat secara tersu menerus dengan paksaan halus mengisi blanko penilaian IKM.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPPT Kota Semarang mengenai kualitas pelayanan pembuatan IMB, maka dapat diperoleh kesimpulan, yaitu :

1. Kualitas pelayanan pembuatan IMB dinilai sudah baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diptimalkan.

Rekomendasi

1. Kualitas pelayanan pembuatan IMB masih memiliki kekurangan yang terdapat pada dimensi *tangible*, *reliability* dan *emphaty*.

Sebaiknya BPPT Kota Semarang memperbaiki dan mengoptimalkan kekurangan tersebut dengan menambah bangku di ruang tunggu, menambah pengeras suara dan AC, memperketat sistem pengawasan, menambah personil tim cek list, dan budaya 3S benar-benar diterapkan.

2. Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan IMB perlu diperbaiki, oleh karena itu sebaiknya BPPT Kota Semarang lebih ketat lagi dalam mengawasi pegawai yang bekerja dan menambah tim teknis yang ada di lapangan.
3. Perlu digiatkan kembali upaya-upaya yang telah dilakukan BPPT Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB agar dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta.

Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang.

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

HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Raja Gafindo Persada

Kencana, Inu Syafie. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. PT Bumi Aksara : Jakarta.

Kencana, Inu Syafie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. PT Rineka Cipta : Jakarta.

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

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Moleong, Prof. Dr. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nogi, Hessel S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. PT Grasindo : Jakarta.

- Nurmandi, Achmad. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.
- Poltak, Lijan dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suprayogi, Yogi Sugandi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sutedi, Andrian. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika
- Zauhar, Soesilo. 2012. *Reformasi Administrasi (Konsep, Dimensi, dan Strategi)*. Bumi Aksara : Jakarta.

Sumber lain:

1. <http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2012/01/19/174199/Ada-Pelicin-Setiap-Urus-Perizinan>
2. <http://kasus.perijinan.com>