

Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang

HARDIYANSYAH

Fikom, Universitas Bina Darma (UBD), Jl. Jenderal A. Yani No. 12, Palembang 30264
email: hardi1966@gmail.com

Abstract. The quality of public services to be a barometer of success of policy implementation of regional autonomy. One of the public service undertaken by the district/city is the ministry building permit (IMB). Should all of the buildings in the city of Palembang has a IMB, but a new reality show that 35.10 percent of the buildings have had IMB. This is an indication that service quality is still low IMB. Through the research conducted, it is concluded that the indications of low quality IMB services are as follows: (1) the service is not strategic location and difficult to reach, (2) the service does not have a standard building permit application for the standard, (3) service IMB application not the right time from the time appointed, (4) the amount of levy rates do not correspond to reality, and (5) IMB delivery services are discriminatory.

Keywords: quality of service, IMB, Palembang

Abstrak. Kualitas pelayanan publik menjadi barometer keberhasilan implementasi kebijakan otonomi daerah. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Seharusnya semua bangunan di kota Palembang memiliki IMB, namun realitas menunjukkan baru 35,10 persen bangunan yang telah memiliki IMB. Hal ini merupakan indikasi bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) masih rendah. Melalui penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa indikasi-indikasi rendahnya kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) tersebut adalah sebagai berikut: (1) lokasi pelayanan yang tidak strategis dan sulit dijangkau; (2) pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) belum memiliki standar yang baku; (3) pelayanan permohonan IMB belum tepat waktu dari waktu yang dijanjikan; (4) besarnya tarif retribusi tidak sesuai dengan kenyataan; serta (5) pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) masih diskriminatif.

Kata kunci: kualitas pelayanan, IMB, Palembang

Pendahuluan

Prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas besar/kecilnya biaya yang harus dibayarkan, persyaratan yang tidak jelas, tidak transparan, sikap petugas yang tidak ramah, kurang responsif dan lain-lain, adalah gambaran kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini yang masih belum memadai. Gambaran pelayanan publik tersebut adalah merupakan keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Menurut Ismail Mohamad (2003:2), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa: "...pelayanan publik masih memiliki berbagai

kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan in-efisien."

Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota, diantaranya adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Memiliki IMB merupakan hal yang sangat penting dan urgen. Bila tidak memiliki IMB, maka bangunan yang didirikan dianggap bangunan "liar" dan tidak legal. Oleh karenanya, pemerintah daerah berhak untuk menghentikan proses pembangunan tersebut dan jika bangunan tersebut telah didirikan, tetapi tidak memiliki IMB, maka pemerintah daerah pun berhak untuk merobohkan bangunan tersebut. Sudah sangat sering media memberitakan bagaimana polisi pamong praja (PoI-PP) menghancurkan atau merobohkan

bangunan yang sudah berdiri namun tidak memiliki IMB dan bentrokanpun tidak dapat dihindari.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ony Ariyanti (2008) tentang "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Provinsi DKI Jakarta," diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pertama, bahwa telah terjadi kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan (kenyataan). Artinya, petugas pelayanan IMB masih belum dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para konsumen IMB. Kedua, secara keseluruhan, konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan/terima. Ketidakpuasan tersebut, terutama disebabkan oleh faktor (1) waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti; (2) kurangnya ketulusan dan kesungguhan petugas pelayanan dalam menyelesaikan permasalahan konsumen; (3) akurasi dokumen atau persyaratan pelayanan; (4) relatif lambatnya pelayanan diberikan oleh petugas pelayanan; (5) kurang tanggapnya petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen; (6) sarana/fasilitas pelayanan yang kurang memadai; (7) kurang nyamannya lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan; (8) kurang mampunya petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan konsumen; (9) kurang ramahnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan; (10) ketidaksesuaian waktu/jam kerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan; dan (11) sebagian besar konsumen kurang merasakan adanya perhatian khusus dari petugas pelayanan kepada konsumen.

Fenomena dan fakta tersebut hampir terjadi diberbagai kantor pelayanan publik, demikian juga dengan Dinas Tata Kota, Kota Palembang, sebagai institusi/instansi yang diberikan kewenangan mengurus dan mengeluarkan IMB di lingkungan Kota Palembang. Hal itu tercermin dari data dan fakta yang menunjukkan bahwa masih sangat banyak bangunan di Kota Palembang yang tidak/ belum memiliki izin mendirikan bangunan. Padahal banyak sekali keterkaitan antara IMB dengan berbagai jenis perizinan yang lain. Misalnya, untuk mendapatkan surat izin tempat usaha perdagangan, maka salah satu syaratnya harus terlebih dahulu mendapatkan IMB. Artinya, betapa berharga dan pentingnya IMB bagi masyarakat dan akan sangat bermasalah apabila tidak mempunyai IMB, tidak hanya berguna bagi legalitas bangunan/ rumah yang didirikan, juga menyangkut kelancaran berbagai bentuk pengurusan surat perizinan yang lain.

Sejak diberlakukannya Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang No. 11/1996 tentang Izin Mendirikan dan Membongkar Bangunan, dan Perda No. 13/2004 tentang Pembinaan dan Retribusi Perizinan Pembangunan, baru menghasilkan angka

kepemilikan IMB sebesar 35,10 persen atau 88.538 bangunan dari total jumlah bangunan di Kota Palembang sebanyak 252.246 (Dinas Tata Kota, Kota Palembang, 2009). Angka tersebut menjadi indikasi bahwa pelayanan IMB di Kota Palembang belum berkualitas. Dengan kondisi demikian, potensi keributan/konflik atau bentrokan antara masyarakat dengan aparat pemerintah kota, terutama dengan satuan polisi pamong praja (Sat Pol PP) sangat mungkin terjadi.

Beberapa bentrokan yang sempat diberitakan media massa (cetak dan elektronik), antara lain dari Koran Seputar Indonesia (Sindo, 15 Juni 2009) yang melaporkan bentrokan antara Sat Pol-PP dengan warga masyarakat di kota Palembang dan juga diberitakan oleh televisi swasta indosiar yang memberitakan: "...tiga tempat usaha perbengkelan las dan servis AC yang terletak di Jalan Demang Lebar Daun Palembang, terpaksa dibongkar paksa oleh gabungan polisi Pamong Praja dan satuan Shabara Poltabes Palembang. Upaya eksekusi yang sempat menarik perhatian sejumlah warga ini berjalan cukup tegang karena pemilik rumah memberikan perlawanan dan tidak bersedia rumahnya dibongkar petugas. Bahkan petugas yang berjumlah sekitar seratus orang ini nyaris terluka dilempar pemilik rumah dengan botol minuman dan batu. Menurut Kepala Kantor Polisi Pamong Praja Kota Palembang Drs. Marwan Hasmen, ketiga bangunan tersebut melanggar sempadan jalan serta tidak memiliki IMB (http://www.indosiar.com/patroli/bangunan-tanpa-imb-dibongkar_32563.html. diakses 27/01/2009).

Bentrokan serupa, terutama di daerah pemukiman baru dan daerah pinggiran kota, dalam skala kecil yang tidak sempat diberitakan media massa sudah sering terjadi. Apabila kesadaran masyarakat terhadap IMB masih rendah dan kualitas pelayanan IMB buruk, maka tidak menutup kemungkinan kejadian serupa akan terus berulang. Berdasarkan fakta dan data di atas, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan IMB masih buruk. Dengan kata lain terdapat kesenjangan antara harapan (das Sein) dengan kenyataan (das Sollen) dalam pelayanan IMB di lingkungan Kota Palembang. Diharapkan seluruh bangunan atau setiap kali masyarakat akan mendirikan bangunan/rumah harus mendapatkan IMB terlebih dahulu, namun kenyataannya masih sangat banyak (64,90 persen) bangunan/rumah yang tidak memiliki IMB atau masyarakat yang tidak mengurus IMB saat mendirikan bangunan/rumah. Berdasarkan pengamatan di lapangan, masih banyak masyarakat (pemohon) yang tidak mengerti tentang bangunan seperti apa saja yang harus memiliki IMB.

Selain itu, banyak masyarakat tidak tahu tentang sanksi bagi pendirian bangunan/rumah

tanpa IMB, masyarakat juga banyak yang belum tahu bagaimana proses dan prosedur untuk mendapatkan IMB dan berapa lama waktu yang diperlukan, serta berapa biaya/tarif retribusi untuk memperoleh IMB tersebut. Berkenaan dengan informasi di atas, beberapa pemohon mengatakan bahwa hal tersebut disebabkan karena kurangnya informasi dan komunikasi yang disampaikan secara tertulis, seperti petunjuk/papan informasi dan brosur tentang mekanisme permohonan IMB. Sedangkan informasi secara lisan yang disampaikan oleh petugas (pegawai) dirasakan tidak jelas, tidak transparan, dan tidak paham, serta pelayanan yang kurang ramah.

Apabila kualitas pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Tata Kota Palembang tidak ditingkatkan, maka akan menimbulkan citra negatif dan rendahnya tingkat kepercayaan publik kepada Dinas Tata Kota, Kota Palembang khususnya dan kepada Pemerintahan Kota Palembang pada umumnya, dan pada akhirnya berpotensi menjadi bahan keributan (bentrok) antara aparat Pemerintah Kota, terutama antara Satuan Polisi Pamong Praja (Sat Pol PP) dengan warga masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, dengan demikian yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: "bagaimanakah kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Palembang dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan IMB tersebut?"

Berkenaan dengan hal tersebut, melalui tulisan ini peneliti bermaksud mengungkapkan dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan masih belum berkualitaskannya pelayanan IMB di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian adalah kepala keluarga dalam wilayah Kota Palembang yang memiliki rumah tinggal sendiri dan telah memiliki/mendapatkan IMB. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik "Pengambilan Sampel Gugus Bertahap." Pengambilan sampel gugus bertahap adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara bertahap berdasarkan wilayah-wilayah yang ada; misalnya, kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Terdapat 7 (tujuh) kecamatan terpilih yang menjadi wilayah objek penelitian. Kepala keluarga pada 7 (tujuh) kecamatan tersebut berjumlah 178.439 orang dan 35,10 persen di antaranya telah memiliki IMB (Dinas Tata Kota, Kota Palembang, 2009). Untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya, digunakan rumus yang dikembangkan oleh Isaac & Michael (Sugiyono, 2005:98-99). Dari populasi (kepala keluarga) sebanyak 62.632 orang pada taraf kesalahan 10 persen, diperoleh jumlah sampel sebanyak 269 orang kepala keluarga.

Penelitian ini menggunakan metode survey, dilakukan dengan cara pengumpulan data primer dan data sekunder. Untuk data primer diperoleh

melalui penyebaran angket kepada 269 responden. Angket yang diberikan tersebut disebar secara acak kepada sampel terpilih, di samping itu, dilakukan pula wawancara singkat terhadap beberapa orang responden. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari dokumen dan buku-buku serta bahan-bahan pendukung lainnya yang berkaitan dengan tema kualitas pelayanan publik.

Teknik analisis yang digunakan melalui pendekatan "Metode Servqual" yang terdiri atas lima dimensi yaitu tangibel (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (respon/ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Setiap dimensi disediakan pernyataan untuk kemudian dimintakan tanggapan dari para responden. Penilaian terhadap tanggapan responden dilakukan dengan menggunakan instrumen (berupa angket) yang disusun secara terstruktur. Angket terdiri dari beberapa butir pernyataan disertai alternatif jawaban, sehingga responden dapat memilih jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Penelitian ini menggunakan skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang (Sugiyono, 2005:107). Melalui skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Penelitian ini menggunakan kategori jawaban tertutup yang meliputi lima (5) kategori jawaban dengan berpedoman pada skala perbedaan semantik yang menunjukkan adanya gradasi dari nilai yang sangat ideal hingga nilai yang sangat tidak ideal, yakni dari angka/bobot 5, 4, 3, 2, dan 1.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (1995:25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu

ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Zeithaml dkk. (2010: 3-4) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu:

“... expected service dan preceived service. Expected service dan pr-eceived service ditentukan oleh dimation of service quality yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service; (5) Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel; (6) Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider; (7) Feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt; (8) Access. Approachable and easy of contact; (9) Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and (10) Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. al. (2010:2) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

(1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.

Lebih lanjut Zeithaml et. al. (2010:3) mengemukakan bahwa:

SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent.” The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, dari sekian banyak teori tentang kualitas pelayanan, menurut penulis, bahwa kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk lebih relevan untuk dijadikan dimensi

dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam pengantar bukunya ia mengatakan bahwa metode SERVQUAL (service quality) tersebut dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi yang berorientasi profit maupun nonprofit, termasuk pelayanan izin mendirikan bangunan yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota Palembang.

Kemudian, dari berbagai dimensi yang ada pada metode Servqual tersebut, semuanya relevan untuk mengukur tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan. Metode servqual tersebut telah dilakukan oleh berbagai peneliti dan hasilnya telah dapat menjelaskan berbagai kasus pelayanan, baik yang dilakukan oleh perusahaan maupun oleh organisasi pelayanan publik. Artinya, metode tersebut masih sangat relevan untuk juga dipergunakan dalam penelitian ini.

Dari sekian banyak ukuran atau dimensi yang telah dikemukakan sebelumnya tentang kualitas pelayanan, kelima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk telah sesuai dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu tentang kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Kenyataan menunjukkan bahwa pelayanan IMB yang berlangsung selama ini (sebagaimana diuraikan dalam latar belakang) belum optimal, masih banyak masyarakat yang mengeluh dan tidak tahu tentang prosedur pelayanan, biaya yang diperlukan, persyaratan yang harus dipenuhi, waktu yang diperlukan untuk pengurusan, dan lain sebagainya.

Hasil Penelitian dan Analisis

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, karakteristik responden (kepala keluarga yang memiliki IMB) yang berjumlah 269 orang (sampel); terdiri dari tingkat usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan data yang diperoleh, ada tiga kelompok umur/usia responden yang paling banyak, yaitu kelompok umur antara 50-54 = (24,90%), kelompok umur 45-49 = (16,35%), dan kelompok umur 40-44 = (14,12%). Dari data di atas, menunjukkan bahwa ketiga kelompok umur inilah yang banyak berhubungan dengan Dinas Tata Kota Palembang dalam rangka mengurus IMB. Hal tersebut wajar terjadi karena pada kelompok umur inilah masa-masa produktif responden. Responden jenis kelamin laki-laki yang paling banyak mengurus IMB, yaitu sebesar 84,38% dan hanya sebagian kecil saja responden dengan jenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 15,62%. Dalam penelitian ini, yang dijadikan responden memang kepala keluarga yang rumahnya telah memiliki IMB dan yang bersangkutan mengurus langsung IMB tersebut. Ternyata, ada juga responden dengan jenis kelamin perempuan, meskipun bukan kepala keluarga, tetapi pernah mengurus langsung IMB

pada Dinas Tata Kota Palembang.

Tingkat pendidikan responden didominasi dari tamatan SLTA/SMU, yakni sebanyak 45,72% dan diikuti responden dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) sebanyak 30,85%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih baik memiliki kecenderungan untuk mengurus IMB. Selanjutnya, terungkap bahwa 46,47% responden bekerja sebagai wiraswasta atau bekerja pada sektor swasta, 20,81 persen berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) dan terbanyak ketiga adalah pensiunan, yaitu 17,47%. Dapat dikatakan bahwa masyarakat yang paling banyak mengurus IMB adalah mereka yang bergerak pada sektor swasta, hal ini menjadi sesuatu yang lumrah karena untuk membuat atau mendapatkan izin tempat usaha atau perizinan lainnya yang berkaitan dengan wiraswasta harus terlebih dahulu memiliki IMB, terutama rumah tinggal yang juga berfungsi sebagai toko (ruko), di samping itu sebagai kota perdagangan, Palembang memang banyak dihuni oleh penduduk yang berprofesi sebagai wiraswasta (pedagang, pengusaha, pengrajin dll.)

Angket yang dibagikan pada responden tersebut di atas, dioperasionalkan ke dalam 25 butir pernyataan, yang terdiri dari 6 butir pernyataan untuk dimensi tangibel (berwujud), 4 butir pernyataan untuk dimensi reliability (kehandalan), 6 butir pernyataan untuk dimensi responsiveness (respon/ketanggapan), 4 butir pernyataan untuk dimensi assurance (jaminan), dan 5 butir pernyataan untuk dimensi empathy (empati). Tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi diuraikan secara rinci dalam penjelasan berikut ini. Pertama, tanggapan responden terhadap Dimensi Tangibel. Tangibel adalah penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, aparatur, dan sarana komunikasi pada Dinas Tata Kota Palembang yang digunakan/dimanfaatkan dalam proses pelayanan IMB kepada para pemohon IMB yang ada di Kota Palembang. Dimensi tangibel, dioperasionalkan ke dalam 6 butir pernyataan yang merupakan gabungan dari indikator pembentuknya, yaitu: Penampilan (butir nomor 1); Kenyamanan (butir nomor 2); Kemudahan (butir nomor 3); Kedisiplinan (butir nomor 4); Kemudahan akses (butir nomor 5); dan Penggunaan alat bantu komputer (butir nomor 6). Jawaban dan tanggapan dari 269 responden atas angket pada dimensi tangibel, menunjukkan bahwa atas dasar hasil perhitungan, skor total untuk indikator dimensi tangibel adalah 6569, berada pada interval antara 5487.6 dan 6778.8. Skor tersebut masuk dalam "kategori baik."

Kedua, tanggapan responden terhadap Dimensi Reliability. Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar,

kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan IMB yang dilakukan. Dalam dimensi reliability, dioperasionalkan ke dalam 4 butir pernyataan yang merupakan gabungan dari indikator pembentuknya, yaitu: Kecermatan (butir nomor 7); Standar pelayanan (butir nomor 8); Kemampuan menggunakan alat bantu (butir nomor 9); dan Keahlian menggunakan alat bantu (butir nomor 10). Jawaban dan tanggapan dari 269 responden atas angket pada dimensi reliability, menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan, skor total untuk indikator dimensi reliability adalah 4371 berada pada interval antara 3658.4 dan 4519.2. Skor tersebut masuk dalam "kategori baik."

Ketiga, tanggapan Responden terhadap Dimensi Responsiviness. Responsiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon IMB. Dalam dimensi responsiveness, dioperasionalkan ke dalam 6 butir pernyataan yang merupakan gabungan dari indikator pembentuknya, yaitu: Merespon setiap pemohon (butir nomor 11); Cepat (butir nomor 12); Tepat (butir nomor 13); Cermat (butir nomor 14); Ketepatan waktu (butir nomor 15); dan Merespon setiap keluhan (butir nomor 16). Jawaban dan tanggapan dari 269 responden atas angket pada dimensi responsiveness, menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan, skor total untuk indikator dimensi responsiveness adalah 5324, berada pada interval antara 4196.4 dan 5487.6. Skor tersebut masuk dalam "kategori sedang."

Keempat, tanggapan Responden terhadap Dimensi Assurance. Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian besarnya biaya dalam proses pelayanan IMB. Dalam dimensi assurance, dioperasionalkan ke dalam 6 butir pernyataan yang merupakan gabungan dari indikator pembentuknya, yaitu: Jaminan tepat waktu (butir nomor 17); Jaminan biaya (butir nomor 18); Jaminan legalitas (butir nomor 19); dan Kepastian biaya (butir nomor 20). Jawaban dan tanggapan dari 269 responden atas angket pada dimensi assurance, menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan, skor total untuk indikator dimensi assurance adalah 4273, berada pada interval antara 3658.4 dan 4519.2. Skor tersebut masuk dalam "kategori baik."

Kelima, tanggapan Responden terhadap Dimensi Empathy. Empathy yaitu perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan IMB. Kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon IMB, sikap ramah, sopan, santu, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pemohon IMB. Dalam

dimensi empathy, dioperasionalkan ke dalam 5 butir pernyataan yang merupakan gabungan dari indikator pembentuknya, yaitu: Mendahulukan kepentingan pemohon IMB (butir nomor 21); Sikap ramah (butir nomor 22); Sikap sopan santun (butir nomor 23); Tidak diskriminatif (membedakan) (butir nomor 24); dan menghargai setiap pemohon IMB (butir nomor 25). Jawaban dan tanggapan dari 269 responden atas angket pada dimensi empathy, menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan, skor total untuk indikator dimensi empathy adalah 5410, berada pada interval antara 4573 dan 5649. Skor tersebut masuk dalam "kategori baik."

Bertitik tolak dari teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. (2010: 2) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut: Pertama, dimensi tangibel. Dimensi ini mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana komunikasi dan informasi pada Dinas Tata Kota Palembang yang dimanfaatkan dalam melaksanakan pelayanan IMB kepada seluruh masyarakat kota Palembang yang bangunan rumahnya wajib memiliki IMB. Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan memenuhi persyaratan pengurusan IMB, kedisiplinan aparatur dalam pelayanan, kemudahan akses menjangkau lokasi pelayanan, dan penggunaan alat bantu komputer dalam pelayanan IMB.

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi tangibel dapat dijelaskan sebagai berikut: Tanggapan responden terhadap dimensi tangibel berada pada kategori "baik," yang menggambarkan bahwa dimensi tangibel dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Berdasarkan data hasil analisis terhadap jawaban/tanggapan responden, menunjukkan bahwa indikator 'penggunaan alat bantu komputer' memiliki skor tertinggi sedangkan indikator 'kemudahan akses menjangkau lokasi pelayanan' memiliki skor terendah, yang berarti lokasi pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau perlu mendapat perhatian serius dari Pemerintah Kota Palembang.

Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tangibel pada Dinas Tata Kota Palembang walaupun sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian, di antaranya adalah: Letak atau lokasi pelayanan IMB (kantor Dinas Tata Kota Palembang) yang tidak strategis dan susah untuk dijangkau dari berbagai arah dalam kota Palembang. Satu-satunya akses kendaraan umum bagi masyarakat

yang hendak berurusan ke Dinas Tata Kota adalah kendaraan yang melalui jalur wilayah pelabuhan Boom Baru, dan pada jam-jam kerja jalan tersebut sangat padat/sibuk, jalan tersebut sangat sulit untuk dilalui karena berdekatan dengan lokasi Pasar Kuto Palembang. Dalam kondisi demikian, perlu ada alternative agar akses masyarakat dalam pelayanan IMB tidak terkendala karena letak pelayanan seperti tersebut di atas. Menurut Putera dan Valentina (2011:196), pada penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa ahli telah menawarkan penggunaan Teknologi Informasi (IT) dalam bentuk penerapan e-government bagi pelayanan birokrasi publik di Indonesia. Penerapan e-government tentu saja tidak akan terkendala dengan lokasi, waktu dan tempat pelayanan. Sementara itu, menurut Tjiptono (2002:41) pertimbangan-pertimbangan yang cermat dalam menentukan lokasi antara lain: (a) Akses atau kemudahan untuk dijangkau dengan sarana transportasi umum; (b) Visibilitas yang baik yaitu keberadaan lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan; (c) Lokasi berada pada lalu lintas (traffic). Dimana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan yaitu: Banyaknya orang lalu lalang bisa memberikan peluang terjadinya impulse buying (hasrat/dorongan untuk membeli) dan kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya pelayanan polisi, pemadam kebakaran atau ambulans; (d) Tempat parkir yang luas dan aman; (e) Ekspansi, tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari; (f) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung barang dan jasa yang ditawarkan; (g) Persaingan, yaitu lokasi pesaing; (h) Peraturan pemerintah. Selain itu, masih banyak aparatur yang belum disiplin dalam melaksanakan tugasnya, hal ini terlihat dari indikator 'disiplin' yang menempati urutan keempat dari tanggapan responden.

Kedua, dimensi reliability. Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan IMB yang dilakukan pada Dinas Tata Kota Palembang. Dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan; standar pelayanan; kemampuan menggunakan alat bantu; dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi reliability dapat dijelaskan sebagai berikut: Tanggapan responden terhadap dimensi reliability berada pada kategori "baik," yang menggambarkan bahwa reliability dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Berdasarkan data hasil analisis terhadap jawaban/tanggapan responden, menunjukkan bahwa indikator 'keahlian menggunakan alat bantu' memiliki skor tertinggi, sedangkan indikator 'standar pelayanan' memiliki skor terendah, yang

berarti bahwa selama ini pelayanan permohonan IMB yang dilakukan belum memiliki standar yang baku. Hal ini perlu mendapat perhatian serius, karena dengan lahirnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan sudah diatur sedemikian rupa, dan pelanggaran terhadap peraturan ini akan dikenakan sanksi.

Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *realibility* pada Dinas Tata Kota Palembang walaupun sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian, di antaranya adalah: Pelayanan IMB yang dilakukan belum memenuhi standar pelayanan. Tidak semua aparaturnya memiliki kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu dalam melakukan proses pelayanan IMB. Menurut Wiharto (2011), saat ini sebagian besar penyelenggara pelayanan publik tidak memiliki standar pelayanan yang merata. Nantinya, setiap penyelenggara pelayanan publik harus menyusun standar. Standar tersebut, lanjutnya, bisa disusun setelah penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Ketiga, dimensi *responsiveness*. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon IMB. Dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap pemohon IMB dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan merespon keluhan-keluhan pemohon IMB.

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* dapat dijelaskan sebagai berikut: Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* berada pada kategori "sedang," yang menggambarkan bahwa *responsiveness* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Berdasarkan data hasil analisis terhadap jawaban/tanggapan responden, menunjukkan bahwa indikator 'merespon setiap pemohon' memiliki skor tertinggi, sedangkan indikator 'ketepatan waktu' memiliki skor terendah, yang berarti bahwa pelayanan permohonan IMB belum tepat waktu sesuai dengan alur penyelesaian pemberian IMB, yaitu 8 hari kerja untuk mengurus *advis planning* dan 21 hari kerja untuk mengurus IMB. Artinya, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan permohonan IMB secara keseluruhan lebih dari satu bulan hari kerja.

Dari hasil konfirmasi dan wawancara saat penelitian berlangsung, diperoleh informasi dan penjelasan bahwa memang masih sangat sulit untuk memenuhi penyelesaian pemberian IMB dengan tepat waktu. Hal ini disebabkan antara lain masih kurangnya jumlah pegawai secara umum,

sementara pemohon IMB dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat akan perumahan semakin meningkat, sementara jumlah aparaturnya tidak signifikan serta alur/prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Di samping itu, aparaturnya yang ahli di bidang pertanahan, pengukuran, dan perhitungan retribusi juga masih kurang. Sehingga dengan demikian akan berdampak pada waktu penyelesaian IMB yang sering terlambat.

Senada dengan hal tersebut di atas, Feisal Tamin (2004:4) mengatakan:

"...kita sungguh menyadari bahwa jajaran aparaturnya pemerintah memang masih mempunyai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam berbagai sektor pelayanan. Kelemahan-kelemahan tersebut dapat diketahui melalui pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, antara lain menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya praktek percaloan dan pungutan tidak resmi."

Menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Selain itu, menurut Thoha (2008:19), dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis.

Keempat, dimensi *Assurance*. *Assurance* merupakan kemampuan aparaturnya dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian besarnya biaya dalam proses pelayanan IMB. Dimensi *assurance* ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan kepastian biaya retribusi IMB.

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi *assurance* dapat dijelaskan sebagai berikut: Tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* berada pada kategori "baik," yang menggambarkan bahwa *assurance* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Berdasarkan data hasil analisis terhadap

jawaban/tanggapan responden, menunjukkan bahwa indikator 'jaminan legalitas' memiliki skor tertinggi, sedangkan indikator 'jaminan biaya' memiliki skor terendah, yang berarti besarnya tarif retribusi pembuatan IMB yang telah dijanjikan tidak sesuai dengan kenyataan. Di samping biaya-biaya resmi yang harus dikeluarkan, ternyata masih ada biaya-biaya lain yang juga harus dikeluarkan, dan biaya lain yang dikeluarkan tersebut terutama berkaitan dengan cepat atau lambatnya penyelesaian IMB.

Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi assurance pada Dinas Tata Kota Palembang walaupun sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian, di antaranya adalah: (1) Jaminan akan besarnya biaya retribusi IMB. Seringkali aparat tidak dapat menjamin berapa besaran biaya retribusi yang harus dibayarkan dalam mengurus IMB dan (2) Jaminan waktu penyelesaian juga belum bisa diberikan oleh aparat. Seringkali waktu penyelesaian IMB tidak tepat (molor) dari waktu yang dijanjikan. Sesuai ketentuan, waktu penyelesaian IMB secara keseluruhan (advis planning + IMB) dibutuhkan waktu 29 hari kerja, namun kenyataannya sangat sulit untuk dipenuhi. Hasil penelitian Astuti (2008:82) pada Dinas Tata Kota Pekanbaru juga menyatakan bahwa jarang sekali atau tidak ada pengurusan IMB selesai dalam waktu yang cepat, kurang dari 4 minggu (satu bulan) sebagai jangka waktu yang paling lama diberlakukan. Pada kenyataannya IMB pada umumnya diselesaikan sekitar 5-6 minggu (30 persen) dan 7-8 minggu (16,6 persen).

Kelima, dimensi empathy. Empathy yaitu perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan IMB. Kesiediaan mendahulukan kepentingan pemohon IMB, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pemohon IMB. Dimensi empathy ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pemohon IMB; sikap ramah; sikap sopan santun; dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi empathy dapat dijelaskan sebagai berikut: Tanggapan responden terhadap dimensi empathy berada pada kategori "baik," yang menggambarkan bahwa dimensi empathy dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Berdasarkan data hasil analisis terhadap jawaban/tanggapan responden, menunjukkan bahwa indikator 'sikap sopan santun' memiliki skor tertinggi, sedangkan indikator 'tidak diskriminatif' memiliki skor terendah, yang berarti bahwa pelayanan pemberian IMB masih diskriminatif, yaitu ada perlakuan yang berbeda antara orang-orang tertentu. Sebagaimana disampaikan oleh salah seorang pemohon IMB, bahwa kalau mau cepat mengurus IMB harus ada biaya tambahan diluar

dari biaya resmi. Bila yang mengurus IMB tersebut adalah orang besar (pejabat, atau anggota DPRD, atau orang-orang Cina kaya, pengusaha besar [seperti pengembang dll.] maka terlihat mereka lebih cepat selesai urusan IMB-nya.

Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empathy pada Dinas Tata Kota Palembang walaupun sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian, di antaranya adalah perlakuan yang masih diskriminatif terhadap pemohon IMB. Orang-orang tertentu, seperti pejabat daerah, anggota DPRD, orang Cina kaya, pengusaha, pengembang, dan orang-orang beruang lainnya dalam pengurusan IMB lebih didahulukan dan lebih cepat penyelesaiannya.

Simpulan dan Saran

Secara umum diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan IMB dilihat dari masing-masing indikator, masih rendah. Rendahnya kualitas pelayanan IMB tersebut ditandai dari masih terdapat indikator-indikator yang tidak baik, di antaranya adalah: (1) lokasi pelayanan yang tidak strategis dan sulit dijangkau; (2) pelayanan permohonan IMB belum memiliki standar yang baku; (3) pelayanan permohonan IMB belum tepat waktu dari waktu yang dijanjikan; (4) besarnya tarif retribusi tidak sesuai dengan kenyataan; serta (5) pelayanan pemberian IMB masih diskriminatif, yaitu ada perlakuan yang berbeda antara orang-orang tertentu. Seperti pejabat daerah, anggota DPRD, orang Cina kaya, pengusaha, pengembang, dan orang-orang ber-uang lainnya dalam pengurusan IMB lebih didahulukan dan lebih cepat penyelesaiannya.

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, guna mengantisipasi lokasi pelayanan yang tidak strategis dan sulit dijangkau, perlu dibentuk unit-unit pelayanan pada cabang dinas di berbagai kecamatan serta pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi dalam bentuk penerapan e-government; Dinas Tata Kota harus membuat/menyusun standar pelayanan permohonan IMB yang baku; mulai dari besaran biaya, waktu, prosedur, dan perlakuan yang sama dan transparan terhadap seluruh pemohon IMB dan semua aturan tersebut dituangkan dalam regulasi yang jelas dan tegas.

Daftar Pustaka

- Astuti, W. (2008). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan pada Kinerja Pegawai Dinas Tata Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 8, No. 2, Juli 2008.
- Davies, R. (2010). *Challenge and Change: The*

- Future of Professional Practice in the Public Sector: Some Reflections. *Journal of Finance and Management in Public Services*. Volume 7 Number 2, 3 March.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Ismail M. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Makalah disampaikan pada Seminar. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi di Bappenas-Jakarta Pusat*.
- Ony A. (2008). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Provinsi DKI Jakarta*. (<http://elibrary.mbib.ac.id/gdl.php?mod=mbipb>. Diakses 20 Juni 2009)
- Peraturan Daerah Kota Palembang No. 13 Tahun 2004 tentang Pembinaan dan Retribusi Perizinan Bangunan. Palembang: Dinas Tata Kota.
- Putera, R.E. dan Valentina, T.R. (2011). Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. *MIMBAR*, Vol. XXVII, No. 2 (Desember 2011): 'Terakreditasi' SK Dikti No. 64a/DIKTI/Kep/2010. Hal. 193-201.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustak Pelajar.
- Saefullah, H.A.D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD.
- Sugiyono (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, F. (2004). *Sambutan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, pada Acara Pencanangan Tahun 2004 Sebagai Tahun Peningkatan Pelayanan Publik Nasional*. Surabaya, 18 Februari 2004. <http://www.indosiar.com/patroli/32563/bangunan-tanpa-imb-dibongkar>. diakses 27 Januari 2009.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wiharto (2011). *Penyelenggara Layanan Publik Harus Mempunyai Standar Pelayanan*, dalam (<http://nasional.kontan.co.id/v2/read/1312096739/74213/> diakses 7 Juni 2011)
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., and Gremler, D.D. (2010). *Services Marketing Strategy*, in *Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*, Robert A. Peterson and Roger A. Kerin, eds. Chichester, UK: John Wiley & Sons.