

## KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KECAMATAN KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR

ARYANDA RAHMAT<sup>1</sup>, R IRA IRAWATI<sup>2</sup>, MAS DADANG ENJAT MUNAJAT<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,  
Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia  
mdenjatm@gmail.com*

### ABSTRACT

*This study is titled "Quality of Building Construction Permit Services (IMB) in Kramat Jati District, East Jakarta ". The author uses Parasuraman's service quality dimensions which consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical products. The research method is quantitative. The results showed that the quality of Building Construction Permit (IMB) service in Kramat Jati District, East Jakarta based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical products has a quality of service greater than 70%. These results are based on the results of questionnaire analysis and hypothesis testing which show  $H_a$  is accepted. Even though the results of the research showed that the quality of The Building Construction Permit (IMB) service in Kramat Jati District, East Jakarta was satisfactory, there were still some aspects that needed to be addressed.*

**Keywords:** Service Quality; Building Construction Permit; Kramat Jati District

### QUALITY OF BUILDING CONSTRUCTION PERMIT SERVICES (IMB) IN KRAMAT JATI DISTRICT, EAST JAKARTA

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur". Penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan produk-produk fisik. Metode penelitian yaitu metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan produk-produk fisik memiliki kualitas pelayanan lebih besar dari 70%. Hasil ini diketahui berdasarkan analisis hasil angket dan hasil uji hipotesis yang menunjukkan  $H_a$  diterima. Walaupun hasil dari angket menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur sudah memuaskan, namun masih ada beberapa aspek yang harus dibenahi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Izin Mendirikan Bangunan; Kecamatan Kramat Jati

## PENDAHULUAN

Dalam rangka pelaksanaan pembangunan nasional, pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat dalam pembangunan nasional. Pada dasarnya pembangunan yang dilaksanakan oleh berbagai daerah merupakan bagian yang cukup penting guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya, pemerintah harus mendesain model pelayanan publik yang mudah diakses dan berguna bagi kelangsungan hidup masyarakat. Berkenaan dengan hal yang telah disampaikan di atas, pelayanan publik khususnya mengenai perizinan mendirikan bangunan masih menjadi kendala. Padahal pembangunan di kawasan perkotaan dari waktu ke waktu terus menerus mengalami kemajuan. Hal itu disebabkan karena kota merupakan tempat yang strategis bagi berbagai kegiatan. Semakin tingginya kebutuhan akan ruang, pemerintah dituntut untuk mampu mengendalikan, dengan menerapkan mekanisme

perizinan, salah satunya yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan atau IMB merupakan perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Tujuan dari IMB adalah terwujudnya tertib bangunan yang aman, nyaman, serasi, dan seimbang. IMB merupakan salah satu syarat yang telah ditetapkan pemerintah dalam membuat bangunan rumah tinggal, kantor, dan lain-lain yang berhubungan dengan kegiatan membangun. Setiap bangunan harus dilengkapi dengan IMB agar bangunan yang didirikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga menjadi lebih tertata rapi dan baik.

Permohonan pembuatan IMB dapat dilakukan dengan cara diajukan ke Loker PTSP di kantor Kecamatan setempat. Pengajuan PIMB ( Permohonan Izin Mendirikan Bangunan), harus dilengkapi dengan kelengkapan persyaratan sebagaimana telah diatur dalam

Peraturan Gubernur No. 129 Tahun 2012, tentang Tatacara Pemberian Pelayanan Bidang Perizinan Bangunan.

Dengan adanya IMB, pemerintah kota dapat mengontrol pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan kota yang terarah. Selain itu, IMB bermanfaat bagi pemilik bangunan untuk memudahkan suatu keperluan, seperti pemindahan hak bangunan kepada pihak lain dan mencegah tindakan penertiban jika tidak memiliki IMB.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Metode ini dipilih karena tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur. Adapun data penelitian dan hasil penelitian yang didapat penulis diperoleh melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, angket dan studi pustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur. Melihat dari Aspek yang dikemukakan oleh Parasuraman terdapat 5 dimensi yaitu dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibels* (produk-produk fisik).

Berdasarkan hipotesis tersebut, penulis akan membahas variabel bebas yaitu kualitas pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan di kantor Kecamatan Kramat Jati yang diukur dari dimensi kualitas pelayanan. Kehandalan merupakan dimensi pertama dari kualitas pelayanan. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, terutama memberikan jasa dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan tanpa melakukan kesalahan sama sekali.

Dari hasil jawaban responden, dapat diketahui bahwa jumlah skor yang dikumpulkan dari dimensi *reliability* (kehandalan) adalah 1659 poin. Jumlah jawaban respon yang diperoleh dari dimensi kehandalan masuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini berarti pemohon pada umumnya menilai bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan baik. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bias menjadi sesuatu yang berkesan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Dari hasil jawaban responden, dapat diketahui bahwa jumlah skor yang dikumpulkan dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah 1662 poin. Jumlah jawaban respon yang diperoleh dari dimensi daya tanggap masuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini berarti pemohon pada umumnya menilai bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan baik. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya resiko. Dari hasil jawaban responden, dapat diketahui bahwa jumlah skor yang dikumpulkan dari dimensi *assurance* (jaminan) adalah 1622 poin. Jumlah jawaban respon yang diperoleh dari dimensi jaminan masuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini berarti pemohon pada umumnya menilai bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan baik. *Emphaty* (empati), meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Dari hasil jawaban responden, dapat diketahui bahwa jumlah skor yang dikumpulkan dari dimensi *emphaty* (empati) adalah 1590 poin.

Jumlah jawaban respon yang diperoleh dari dimensi empati masuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini berarti pemohon pada umumnya menilai bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan baik. *Tangibels* (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain dan harus ada di proses jasa. Dari hasil jawaban responden, dapat diketahui bahwa jumlah skor yang dikumpulkan dari dimensi *tangibels* (produk-produk fisik) adalah 1580 poin. Jumlah jawaban respon yang diperoleh dari dimensi produk-produk fisik masuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini berarti pemohon pada umumnya menilai bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan baik.

Setelah penulis mengumpulkan skor atau poin dari masing-masing indikator dan dimensi seperti di atas, maka pada bagian ini penulis akan mengakumulasikan setiap dimensi ke dalam variabel penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur. Dapat diketahui bahwa jumlah skor untuk variabel dalam penelitian ini adalah 81.13%. Jumlah jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur sudah terpenuhi dengan sangat baik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan di wilayah Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur memenuhi  $H_a$ , karena memiliki nilai kualitas pelayanan sebesar 81.13% atau di luar batas penerimaan  $H_0$  yaitu sebesar 70%. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil skor angket yang telah penulis sebar kepada masyarakat dan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan Kramat Jati secara umum telah terlaksana dengan baik, terbukti dari seluruh dimensi yang digunakan termasuk ke dalam kategori tinggi yang berarti sudah baik. Namun harus diperhatikan juga, ada hal-hal yang harus dibenahi untuk meningkatkan pelayanan. Saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan oleh Kantor Kecamatan Kramat Jati sebagai berikut ini:

1. Dalam hal pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan harus lebih diperhatikan mengenai ketepatan waktu agar proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan dapat sesuai dengan standar operasional prosedur.
2. Sebaiknya pihak petugas lebih memperhatikan aspek fasilitas dan perabotan yang belum tertata rapi, agar pemohon merasa nyaman
3. Sebaiknya pihak petugas lebih handal dalam mengoperasikan berbagai fasilitas yang menunjang pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pengajar
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Ratminto dan Winarsih, Atik septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. *Managemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Tjiptono, Fandy. 2004. *Managemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Transit Cooperative Research Program. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington DC: National Academic press

### Jurnal

Wisnamalwati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yogyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis