

## **KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA TOMOHON (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon)**

*Marcelino Montolalu<sup>1</sup>*

*Frans Singkoh<sup>2</sup>*

*Alfon Kimbal<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dijalankan Dinas Penanaman Modal Kota Tomohon dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Metode yang digunakan adalah Metode Deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, informannya berjumlah 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Terpadu, 1 orang Seksi Pelayanan bagian *front office*, 2 orang masyarakat yang sedang mengurus IMB, 2 orang masyarakat yang sudah mengurus IMB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dari teori Parasuraman terdapat lima variabel yaitu: (1) *Tangibles*. Pada aspek ini sarana dan prasarana telah sesuai dengan harapan, tetapi untuk kenyamanan belum. (2) *Reliability* Pada aspek ini standar pelayanan sudah jelas dan dijalankan hanya saja untuk keahlian pegawai menggunakan alat bantu belum sepenuhnya. (3) *Responsiviness*. Aspek ini pegawai telah melayani dengan cepat, tepat dan mudah. (4) *Assurance*. Aspek ini jaminan biaya dan waktu telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal kepada masyarakat yang mengurus IMB. (5) *Emphaty*. Aspek ini pegawai melayani dengan sopan santun dan tidak membeda-bedakan, tetapi yang belum yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Terpadu, Izin Mendirikan Bangunan.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebagai suatu sarana dan alat penghubung antara masyarakat dan pemerintah, maka birokrasi memiliki peran strategis yang menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan telah berkualitas atau belum.

Pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik yang dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara efektif, profesional, dan efisien

itu akan memberikan citra positif bagi pemerintah.

Dalam melaksanakan pelayanan publik perlu adanya penerapan *Good Governance*. Konsep ini awalnya muncul dikarenakan kinerja dari aparatur pemerintahan yang kurang efektif dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga gagasan ini muncul dengan harapan menciptakan pelayanan publik yang efektif. Jika dikaitkan dengan tata kelola pemerintahan maka *Good Governance* adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.

Sebelum tahun 2017, pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Tomohon masih dikatakan berbelit-belit, seperti persyaratan yang diberikan terlalu membuat masyarakat pusing, prosedur yang terlalu memakan waktu yang sangat lama dengan berjam-jam, dan proses dikeluarkannya perizinan mencapai 2 minggu/14 hari bahkan lebih. Persoalan lainnya yaitu seringkali masyarakat dikenakan biaya tambahan yang tidak tercantum dalam prosedur, ketidakjelasan prosedur bisa dikatakan masyarakat yang mengurus perizinan dibuat bolak-balik, ketidakpastian persyaratan yang diberikan seringkali berganti tergantung siapa pegawai yang sementara piket, ketepatan waktu pemrosesan yang tidak pasti, serta tempat yang berbeda yang sangat jauh membutuhkan sarana untuk bolak-balik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik belum memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan prima didalamnya termasuk penampilan, kesopanan dan ramah tamah, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, tepat waktu dan janji, kejujuran dan kepercayaan, efisiensi, kepastian hukum, keterbukaan, biaya, tidak rasial/tidak membedakan agama, suku, ras, budaya. Dilihat dari beberapa keluhan dari masyarakat yang ada, dalam kesediaan melayani seringkali belum waktunya untuk makan siang sudah menutup loket, dalam pengurusan izin juga memerlukan waktu menunggu sampai 7 hari bahkan lebih.

Dengan demikian tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, serta terjangkau belum dapat tercapai sesuai keluhan yang didapati.

## Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan Publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. (Ibrahim dalam Hardiyansyah, 2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Beberapa pengertian kualitas menurut Tjiptono yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah : (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3)

Perbaikan Berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Kimbal (2013:35) terdapat 5 dimensi pokok kualitas sebagai berikut:

1. Tangibles/benda berwujud, penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi;
2. Reliability/keandalan, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat;
3. Responsiveness/daya tangkap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
4. Assurance/jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
5. Empaty/empati, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Menurut Parasuraman dan Haywood-Farmer dalam Tjiptono (2008:15), ada 3 karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu: (1) Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. (2) Heterogenety, berarti bahwa pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. (3) Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisah. Kualitas terjadi selama

penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pelayanan terpadu bisa berbentuk pelayanan satu pintu (*one stop service*) dan pelayanan satu atap (bersama). Pelayanan terpadu satu pintu merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki berbagai jenis keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menganut prinsip-prinsip seperti: (a) Kesederhanaan (b) Transparansi (c) Akuntabilitas (d) Menjamin kepastian biaya, waktu, serta adanya kejelasan prosedur secara hukum.

Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik untuk membangun, mengubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan satu-satunya sarana perizinan yang diperbolehkan dalam penyelenggaraan bangunan gedung, yang menjadi alat pengendali penyelenggaraan bangunan gedung. Proses pemberian IMB harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan prima dan mudah/terjangkau. Permohonan IMB gedung merupakan proses awal mendapatkan IMB gedung.

## Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Penelitian ini dilakukan sesuai objek yang di tentukan mengenai judul “Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tomohon”.

Spradley dalam bukunya Sugiyono (2017:209) menyatakan bahwa fokus ini merupakan domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Adapun fokus penelitian ini diambil menurut Parasuraman yang dikutip oleh Kimbal (2013:35) terdapat 5 dimensi pokok kualitas sebagai berikut:

1. Tangibles/benda berwujud, penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi;
2. Reliability/keandalan, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat;
3. Responsiveness/daya tangkap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;

4. Assurance/jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
5. Empaty/empati, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini dengan pertimbangan mereka dapat mewakili populasi penelitian yaitu: 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Terpadu, 1 orang Seksi Perizinan bagian *front office*, 2 orang masyarakat yang sementara mengurus IMB, dan 2 orang masyarakat yang telah mengurus IMB.

## Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan yang diteliti oleh peneliti diambil dari 5 aspek yang digunakan. Aspek-aspek tersebut yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Dimensi *Tangibles* (berwujud) merupakan penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan publik dalam dinas ini sudah berjalan dengan baik, dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam dimensi ini penilaian masyarakat terhadap beberapa indikator telah berjalan dengan sesuai harapan mereka diantaranya yaitu penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan disini masyarakat sudah melihat pegawai menggunakan pakaian yang baik dan sesuai, kemudahan proses pelayanan disini masyarakat dimudahkan untuk melakukan pengurusan IMB dengan langsung diberikan informasi yang akurat dari pegawai pelayanan, dan juga

penggunaan alat bantu disini masyarakat menilai penggunaan alat bantu seperti komputer sudah baik oleh pegawai pelayanan. Tapi tidak semua indikator dalam dimensi ini berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pada indikator kenyamanan tempat pelayanan, contohnya belum adanya pendingin ruangan atau AC dalam ruangan pelayanan sehingga pada siang hari maka terasa sangat panas, dan juga tempat duduk untuk masyarakat yang menunggu hanya sedikit hanya untuk empat orang pengguna layanan saja, sehingga jika pengguna layanan yang datang banyak maka yang lainnya harus berdiri sambil menunggu.

Dimensi yang kedua yaitu dimensi *Reliability* (kehandalan). Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Pada penelitian ini, indikator-indikator yang masuk dalam dimensi *Reliability* ini yaitu kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon pelayanan publik telah berjalan dengan baik dan sudah menerapkan beberapa indikator dari dimensi *Reliability* ini. Tidak semua indikator dalam dimensi ini sesuai dengan harapan yang ada, indikator dalam kemampuan penggunaan alat bantu oleh petugas layanan banyak disoroti oleh masyarakat.

Dimensi yang ketiga yaitu dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi *Responsiviness* ini yaitu sikap ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan

pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Indikator-indikator yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan disini beberapa pengguna layanan sudah merasa mendapatkan respon yang baik dari pegawai pelayanan dengan langsung melayani setiap pengguna layanan yang datang untuk mengurus IMB. Indikator selanjutnya yang sesuai dengan harapan masyarakat adalah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat disini masyarakat sudah dilayani dengan baik dan benar tanpa ada hambatan apapun, masyarakat sebagai pengguna layanan merasa tidak diperlambat tetapi pegawai pelayanan disini melakukannya dengan cepat. Indikator berikutnya semua keluhan direspon oleh pegawai, sesuai dengan indikator ini masyarakat merasa dengan disediakan kotak saran tertutup itu bisa membantu pegawai dengan cepat untuk bisa merespon apa kekurangan dari pelayanan mereka. Selain itu ada juga indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi *Responsiviness* ini. Indikator tersebut yaitu merespon setiap pengguna layanan yang datang.

Dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Dalam penelitian ini, dimensi *Assurance* memakai beberapa indikator pengukur dalam kualitas pelayanan. Indikator-indikator dalam dimensi ini yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan yang

diberikan petugas layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty* (Empati). Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan dan sesuai dengan harapan publik yaitu petugas melayani dengan ramah dan sopan santun disini pegawai DPMPTSP Kota Tomohon sudah memperlihatkan tata karma dalam pelayanan untuk melayani masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Indikator yang sesuai juga yaitu pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), disini pegawai pelayanan memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa membedakan status sosial tetapi sesuai dengan antrian yang ada. Selanjutnya pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, disini pegawai sangat menghargai setiap masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan. Selain indikator yang sesuai dengan harapan, ada juga indikator yang belum sesuai dengan situasi dilapangan yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Disini sebenarnya pegawai sudah mementingkan kepentingan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan memprioritaskan pengguna layanan tetapi masih ada keluhan dari masyarakat ketika melihat ada beberapa pegawai yang masih bolak-balik ke meja pegawai lainnya padahal pegawai sementara memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada faktor *Tangibles* (Bukti Fisik) sudah terpenuhi untuk hal utama seperti penampilan pegawai dalam melayani, sarana prasarana yang memadai tetapi untuk kenyamanan tempat pelayanan dan sarana lainnya masih belum terpenuhi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat .
2. Pada faktor *Reliability* (Kehandalan) sudah terpenuhi untuk kecermatan pegawai dalam melayani dan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, tetapi belum semua pegawai dapat menggunakan alat bantu dalam pelayanan.
3. Pada faktor *Responsiviness* (Ketanggapan), pegawai melayani sudah sesuai dengan jam operasional yang ada dengan cepat, tepat, mudah. Tetapi dalam merespon setiap pengguna pelayanan yang ada pegawai belum memenuhi sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Pada faktor *Assurance*, jaminan yang diberikan kepada masyarakat baik waktu maupun biaya sudah memenuhi harapan masyarakat.
5. Pada faktor *Emphaty* (Empati) petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan sudah terpenuhi namun ada satu hal yang belum sesuai yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal Kota Tomohon perlu menambahkan AC dalam ruangan pelayanan, perlu juga menambah tempat duduk untuk pengguna pelayanan yang akan menunggu.
2. Kantor DPMPTSP Kota Tomohon perlu memberikan pelatihan tambahan bagi pegawai/petugas pelayanan yang belum bisa menggunakan alat bantu seperti komputer.
3. Pegawai DPMPTSP sebaiknya saling mengingatkan tentang keramahan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dan juga pegawai saling mengingatkan agar mementingkan kepentingan pengguna layanan yang paling utama.
4. Dinas Penanaman Modal harus memberikan jaminan biaya kepada pengguna layanan dalam mengurus IMB agar mereka tidak bolak-balik dalam pengecekan biaya yang akan dikeluarkan.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon harus memberikan sosialisasi kepada petugas pelayanannya tentang melayani pengguna terlebih dahulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan*

- minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kimbal, Marthen. 2013. *Dimensi Pelayanan Kesehatan*. Lampung: Badan Penerbit
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Santoso, Panji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 11 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal