

## **Analysis on Developer's Satisfaction Towards The Building Permit (IMB) Service Provide by The Building Service of Banjarbaru Municipality**

Candra Yuliana <sup>1)</sup>

**Abstract** – The Building Service Department of Banjarbaru is a technical dines service with an authority in giving IMB service where good public service is a must. Community satisfaction is a key factor to success of every institution in serving the community. Customer Satisfaction Survey is a part of research method used to know the need, demand and hope of the service user as feedbacks in improving and increasing the service quality.

The goal of this research is to know the level of interested and satisfaction of the IMB service user in order to identify the attributes that must be prioritized in improving the IMB service.

The research is conducted by distributing questionnaires to developer applying IMB at the Building Service of Banjarbaru, followed by validity test and data reliability test, including the descriptive and quadrant analysis (Cartesian Diagram).

The result of this research shows that the average level of interest of IMB service attributes = 4.20, whereas the average valuation on the performance of IMB service = 3.36 of scale 5. It means that the performance in providing IMB service is still below the satisfaction level of the respondent (developers). The main priority of the service that must be improved according to this survey is the availability of the IMB services flowchart, ability of giving maximum service to the applicants, punctuality, the similarity in giving the service, ability in handling the complaints, service speed, commitments of the officials in providing prime service and responsibility in providing the service.

---

*Keywords - Building Permit (IMB) Service Satisfaction, Cartesian Diagram*

---

### **PENDAHULUAN**

#### ***Latar Belakang***

Pemerintah Kota Banjarbaru mempunyai kewajiban untuk meningkatkan pengawasan dan pembinaan terhadap kegiatan pembangunan kota yang sehat dan terarah, sesuai dengan ketentuan tentang bangunan yang berupa Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Setiap mendirikan bangunan baru; mendirikan suatu bangunan tambahan pada bangunan yang sudah ada; mengubah sebagian atau seluruh bangunan yang sudah ada; membongkar sebagian atau seluruh bangunan yang sudah ada di Kota Banjarbaru harus mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan

(IMB) terlebih dahulu dari Kepala Daerah/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala Dinas, setelah memenuhi persyaratan administrasi dan teknik, dalam suatu persil diluar damija dan diluar daerah sempadan sungai/saluran.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang utama untuk diperhatikan. Di samping itu, masyarakat menuntut Dinas Bangunan Kota Banjarbaru untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan bagi setiap organisasi/instansi

<sup>1)</sup> Staf pengajar Teknik Sipil Fakultas Teknik Unlam Banjarmasin

yang melayani masyarakat. Oleh karena itu pemahaman terhadap pola-pola pelayanan yang perlu diselenggarakan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal ini bisa berupa penelitian berdasarkan hasil survey.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan tingkat kepentingan atribut pelayanan IMB menurut pengembang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengembang terhadap pelayanan IMB.
3. Mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengembang terhadap pelayanan IMB.
4. Mengetahui atribut-atribut apa yang seharusnya menjadi prioritas pelayanan IMB untuk segera diperbaiki.

## KAJIAN TEORITIS

### Pelayanan Umum

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (Sianipar, 1999).

Pelayanan umum (masyarakat/publik) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Soetopo, 1999).

### Jasa

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Bila barang bisa dimiliki maka jasa hanya bisa dikonsumsi. Ada empat karakteristik

yang membedakan jasa dan barang (Fandi Tjiptono, 2000) yaitu :

1. *Intangibility*, artinya bahwa jasa tidak berwujud, tidak dapat dilihat atau disentuh.
2. *Inseparability*, artinya bahwa antara proses produksi dan konsumsi jasa pada dasarnya berjalan secara bersamaan. Dengan sifat ini maka hasil (*outcome*) dari jasa sangat dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.
3. *Variability*, artinya jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardize output*. Ada 3 faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pengguna jasa pada saat penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pengguna jasa, dan beban kerja perusahaan.
4. *Perishability*, artinya bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama atau tidak dapat disimpan.

### Kualitas Jasa

Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan. Kepuasan pengguna jasa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan yang diharapkan. Adapun sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa (Parasuraman, et al., 1990) adalah :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk bisa dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kecepatan atau kesiapan karyawan dalam membantu melayani, atau menangani keluhan.
3. *Competence*, artinya kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki karyawan agar dapat memberikan jasa sesuai dengan yang diinginkan pengguna jasa.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.

5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dipunyai para *contact personnel*.
6. *Communication*, merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna jasa atau masukan dari pengguna jasa.
7. *Credibility*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
8. *Security*, artinya hal-hal yang berhubungan dengan rasa aman dari bahaya resiko atau keragu-raguan, yang meliputi keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pengguna jasa.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik (gedung, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan yang digunakan).

### **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna jasa akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pengguna jasa akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pengguna jasa akan sangat puas ( *Supranto, 1997*).

### **Uji Validitas**

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi suatu validitas variabel maka tes tersebut akan mengenai sasarannya (*valid*). Uji validitas penelitian harus diukur untuk menjamin didapatnya data yang benar-benar valid. Rumus yang dipergunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

### **Uji Reliabilitas**

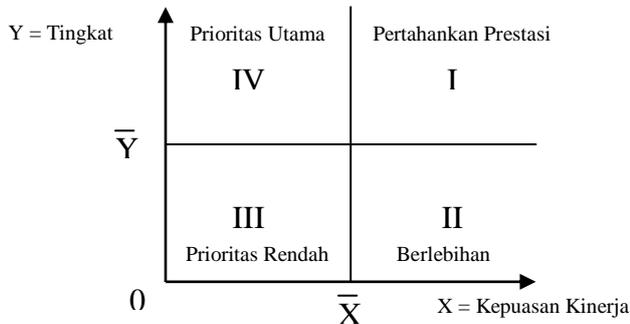
Reliabilitas dapat didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran reliabilitas menggunakan teknik *alpha cronbach*. Koefisien ini bervariasi dari 0 – 1. Jika suatu variabel dikatakan reliabel bila variabel tersebut mempunyai koefisien *alpha cronbach* 0,60 (*Naresh K. Malhotra, 1999*). Jika kurang dari persyaratan tersebut variabel akan dikeluarkan dari model.

### **Analisis Kuadran**

Analisis kuadran adalah analisis statistik yang bertujuan untuk melakukan pemetaan atas persepsi dan preferensi pengguna jasa terhadap beberapa indikator pelayanan IMB yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Kuadran yang terbentuk merupakan kombinasi antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima oleh responden dalam pelayanan IMB. Posisi atribut kepuasan pada masing-masing kuadran seperti pada Gambar 1, yaitu:

1. Kuadran I, menunjukkan atribut-atribut yang menurut responden penting, dan responden telah mendapatkan persepsi yang sesuai dengan harapan (memuaskan). Kondisi ini yang harus dipertahankan.
2. Kuadran II, menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi responden kurang penting, tetapi menunjukkan responden menerima persepsi lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (berlebihan).
3. Kuadran III, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden, tetapi pelaksanaannya oleh instansi responden tidak menerima persepsi dari apa yang diharapkan (memuaskan) sehingga menjadi fokus perbaikan.
4. Kuadran IV, menunjukkan beberapa atribut yang mempengaruhi kepuasan

merupakan variabel yang harus segera diperbaiki karena merupakan atribut yang dianggap penting, namun responden belum menerima persepsi seperti apa yang diharapkan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

### Analisis Tingkat Kesesuaian

$$\text{Analisis tingkat kesesuaian} = \frac{\text{bobot var iabelkepuasan}}{\text{bobot var iabelkepentingan}} \times 100\%$$

## METODOLOGI

### Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian diambil dari sebagian pengguna jasa langsung pelayanan IMB. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* (*non random sampling*). Dalam penelitian ini responden harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yaitu para pengembang di wilayah Banjarbaru yang memiliki proyek pembangunan fisik di wilayah banjarbaru, dan menjadi pengguna jasa langsung pelayanan IMB di Dinas Bangunan Pemerintah Kota Banjarbaru sehingga mengetahui dengan pasti apa dan bagaimana pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Bangunan Pemerintah Kota Banjarbaru.

### Desain dan Konstrak Kuisioner Penelitian

Kuisioner dibuat dalam dua bagian yaitu:

1. Bagian I, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan pengembang terhadap sistem pelayanan IMB yang dinyatakan

dalam tingkat kepentingan/urgensi pada masing-masing atribut/elemen dalam mempengaruhi kepentingannya. Masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert dari 1-5 (1 = Sangat Tidak Penting, 2 = Tidak Penting, 3 = Cukup Penting, 4 = Penting, 5 = Sangat Penting).

2. Bagian II, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengembang terhadap sistem pelayanan IMB yang dinyatakan dalam tingkat kepuasan/harapan/persepsi pada masing-masing atribut/elemen alam mempengaruhi kepuasannya. Masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert dari 1-5 (1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskripsi Kepuasan Pelayanan

#### Bukti Langsung (Tangible)

Analisis *tangible* diukur dengan 6 indikator kepuasan atas pelayanan (pertanyaan 1-6). Rata-rata penilaian pengembang atas 6 atribut pelayanan bukti langsung (*tangible*) adalah 3,24. Hal ini berarti secara umum pengembang merasa cukup puas atas pelayanan yang berhubungan dengan bukti fisik langsung di lapangan (seperti kenyamanan ruang tunggu, tersedianya tata alur pelayanan).

#### Keandalan (Reliability)

Diukur dengan 3 indikator kepuasan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 7-9). Rata-rata penilaian pengembang atas 3 atribut pelayanan *reliability* adalah 3,13. Hal ini berarti secara umum pengembang merasa cukup puas atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut *reliability* (seperti ketepatan waktu, pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan).

#### Daya Tanggap (Responsiveness)

Diukur dengan 6 indikator kepuasan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 10-15). Rata-rata penilaian pengembang atas 6 atribut

pelayanan *responsiveness* adalah 3,42. Hal ini berarti secara umum pengembang merasa cukup puas (mendekati puas) atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut daya tanggap (*responsiveness*) seperti pelayanan yang ramah, tepat waktu, kemampuan dalam menanggapi komplain pemohon dan sebagainya.

#### Jaminan (Assurance)

Diukur dengan 3 indikator kepuasan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 16-18). Rata-rata penilaian pengembang atas 3 atribut pelayanan *assurance* adalah 3,83. Hal ini berarti secara umum pengembang merasa cukup puas atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut jaminan (*assurance*) seperti kepastian hukum, memberikan keamanan dan bebas dari kesalahan.

#### Empati (emphaty)

Diukur dengan 4 indikator kepuasan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 19-22). Rata-rata penilaian pengembang atas 4 atribut pelayanan empati (*emphaty*) adalah 3,29. Hal ini berarti secara umum pengembang merasa cukup puas atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut empati (*emphaty*) seperti pelayanan prima, tanggung jawab petugas, tersedianya layanan khusus bagi pelanggan dan perhatian serta kepedulian pemohon IMB.

Berdasarkan deskripsi diatas maka dapat diambil satu kesimpulan bahwa sebagian besar atribut pelayanan IMB yang diberikan kepada pemohon dapat dikatakan cukup memuaskan, karena sebagian besar responden memberikan penilaian pada skala 3 dan 4 yang menyatakan cukup puas dan puas. Tapi ada beberapa atribut pelayanan yang perlu mendapat perhatian karena sebagian besar pemohon menyatakan tidak puas atas pelayanannya. Atribut pelayanan tersebut antara lain adalah fasilitas yang disediakan, jadwal dan pelayanan IMB tepat waktu, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan janji yang diberikan, kecepatan dalam memberikan pelayanan.

### ***Analisis Deskripsi Variabel Kepentingan***

Variabel tingkat kepentingan jasa pelayanan merupakan ukuran yang menyatakan bagaimana tingkat kepentingan pengembang dapat terpenuhi atas jasa pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Bangunan Pemerintah Kota Banjarbaru.

#### Bukti Langsung (Tangible)

Diukur dengan 6 indikator tingkat kepentingan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 1 – 6). Rata-rata penilaian pengembang atas 6 atribut pelayanan bukti langsung (*tangible*) adalah 3,86. Hal ini berarti secara umum pengembang penting atas pelayanan yang berhubungan dengan bukti fisik langsung di lapangan (seperti kenyamanan ruang tunggu, tersedianya tata alur pelayanan).

#### Keandalan (Reliability)

Diukur dengan 3 indikator tingkat kepentingan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 7 – 9). Rata-rata penilaian pengembang atas 3 atribut pelayanan keandalan (*reliability*) adalah 4,46. Hal ini berarti secara umum pengembang menyatakan sangat penting atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut *reliability* (seperti ketepatan waktu, pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan).

#### Daya Tanggap (Responsiveness)

Diukur dengan 6 indikator tingkat kepentingan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 10 – 15 ). Rata-rata penilaian pengembang atas 6 atribut pelayanan *responsiveness* adalah 4,46. Hal ini berarti secara umum pengembang menyatakan sangat penting atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut daya tanggap (*responsiveness*) seperti pelayanan yang ramah, tepat waktu, kemampuan dalam menanggapi komplain pemohon dan sebagainya.

#### Jaminan (Assurance)

Diukur dengan 3 indikator tingkat kepentingan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 16-18). Rata-rata penilaian

pengembang atas 3 atribut pelayanan *assurance* adalah 4,34. Hal ini berarti secara umum pengembang menyatakan penting atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut jaminan (*assurance*) seperti kepastian hukum, memberikan rasa aman dan bebas dari kesalahan.

#### Empati (*emphaty*)

Diukur dengan 4 indikator tingkat kepentingan atas pelayanan meliputi (pertanyaan 19-22). Rata-rata penilaian pengembang atas 4 atribut pelayanan empati (*emphaty*) adalah 3,92. Hal ini berarti secara umum pengembang menyatakan penting atas pelayanan yang berhubungan dengan atribut empati (*emphaty*) seperti pemberian pelayanan prima, tanggung jawab petugas, tersedianya pelayanan khusus bagi pelanggan dan perhatian serta kepedulian pemohon IMB.

Berdasarkan deskripsi diatas maka dapat diambil satu kesimpulan bahwa sebagian besar atribut pelayanan IMB yang diberikan kepada pemohon dapat dikatakan penting, karena sebagian besar responden memberikan penilaian pada skala 4 dan 5 yang menyatakan penting dan sangat penting.

#### **Analisis Kuadran**

Hasil pengolahan data kuesioner menunjukan rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan IMB (4,20) lebih tinggi daripada rata-rata penilaian kinerja jasa pelayanan IMB (3,36). Hal ini berarti nilai kepuasan pelayanan IMB masih dibawah harapan responden (pengembang).

##### *Kuadran I*

Hasil penelitian menunjukan atribut yang masuk dalam kuadran I adalah:

1. Pelayanan yang ramah dan selalu siap memberikan bantuan maksimal kepada pemohon (no. 10)
2. Kemampuan petugas cepat tanggap dalam menghadapi masalah dalam pelayanan IMB (no. 11)
3. Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pemohon (no. 14)
4. Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pemohon (no. 15)

5. Penerbitan IMB memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada pemohon (no. 16)
6. IMB yang dikeluarkan bebas dari kesalahan (no. 17)
7. Penerbitan IMB dapat memberikan kepastian hukum bagi pemohon (no. 18)

##### *Kuadran II*

Menunjukkan keinginan pemohon IMB pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, tetapi pemohon IMB menerima persepsi lebih dari apa yang diharapkan, sehingga Dinas Bangunan belum perlu melakukan perbaikan sumber daya yang ada. Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah:

1. Kerapian dan kebersihan petugas pelayanan (no. 4)
2. Perhatian dan kepedulian dari petugas kepada pemohon (no. 22)

##### *Kuadran III*

Menunjukkan kinerja Dinas Bangunan berada pada tingkat rendah tetapi keinginan akan kinerja atribut tersebut kurang penting pengaruhnya bagi responden, sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan. Atribut dalam kuadran III meliputi:

1. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu (no. 1)
2. Penataan eksterior dan interior ruangan (no. 2)
3. Fasilitas yang disediakan (no. 3)
4. Banyaknya loket pelayanan yang disediakan bagi pemohon (no. 6)
5. Terdapatnya pelayanan khusus yang disediakan bagi pemohon (no. 21)

##### *Kuadran IV*

Menunjukkan kinerja untuk beberapa atribut yang mempengaruhi kepuasan merupakan atribut yang harus diperbaiki karena dianggap penting namun pengembang belum menerima persepsi seperti apa yang diharapkan. Sehingga atribut dalam kuadran IV harus menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan, yaitu:

1. Tersedianya petunjuk tata alur pelayanan IMB (no. 5)
2. Pelayanan yang diberikan mampu memberikan bantuan maksimal kepada pemohon (no. 7)
3. Jadwal pelaksanaan pelayanan dijalankan dengan tepat (no. 8)
4. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sebelumnya (no. 9)
5. Kemampuan petugas dalam menanggapi komplain pemohon (no. 12)
6. Kecepatan dalam memberikan pelayanan permohonan IMB (no. 13)
7. Komitmen petugas untuk memberikan pelayanan prima (no. 19)
8. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (no. 20)

### ***Analisis Tingkat Kesesuaian***

#### ***Variabel Bukti Langsung (Tangibles)***

Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pemohon untuk setiap atribut variabel bukti langsung (*tangibles*) adalah cukup baik (di atas 63%).

#### ***Variabel Keandalan (Reliability)***

Berdasarkan hasil penilaian variabel keandalan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Bangunan Kota Banjarbaru cukup memberikan kepuasan kepada pemohon. Terdapat atribut yang perlu mendapat perhatiannya karena memiliki tingkat kepuasan yang rendah (rata-rata skor 2,94) yaitu atribut pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sebelumnya. Kondisi ini berlawanan dengan tingkat kepentingan pemohon atas atribut pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sebelumnya (rata-rata skor 4.48), sehingga hal ini perlu menjadi perhatian dari pihak pemberi pelayanan IMB. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pemohon untuk setiap atribut variabel keandalan (*reliability*) adalah sangat baik (di atas 90%).

#### ***Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)***

Berdasarkan hasil penilaian variabel daya tanggap menunjukkan bahwa pelayanan yang

diberikan oleh Dinas Bangunan Kota Banjarbaru cukup memberikan kepuasan kepada pemohon. Variabel yang memberikan kepuasan tertinggi adalah variabel pelayanan yang sopan dan ramah kepada pemohon. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan untuk setiap atribut variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah cukup baik (di atas 67%).

#### ***Variabel Jaminan (Assurance)***

Berdasarkan hasil penilaian variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Bangunan Kota Banjarbaru cukup memberikan kepuasan kepada pemohon. Variabel yang memberikan kepuasan tertinggi adalah variabel penerbitan IMB dapat memberikan kepastian hukum. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan untuk setiap atribut variabel jaminan (*assurance*) adalah baik (di atas 80%).

#### ***Variabel Empati***

Berdasarkan hasil penilaian variabel empati menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Bangunan Kota Banjarbaru cukup memberikan kepuasan kepada pemohon. Variabel yang memberikan kepuasan tertinggi adalah variabel perhatian dan kepedulian petugas kepada pemohon. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan untuk setiap atribut variabel empati (*emphaty*) adalah baik (di atas 80%).

## **KESIMPULAN**

### ***Kesimpulan***

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepentingan atribut pelayanan IMB menurut pengembang berada pada skala penilaian yang tinggi yaitu 4,20 (pada skala 5).
2. Tingkat kepuasan pengembang terhadap kinerja pelayanan IMB berada pada skala penilaian yang cukup puas yaitu 3,36 (pada skala 5).

3. Dari keseluruhan atribut pelayanan IMB (22 atribut) rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan pengembang terhadap pelayanan IMB sebesar 84,70 %. Nilai ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan pemohon IMB baik.
4. Pada dasarnya nilai kinerja pelayanan IMB masih di bawah nilai kepuasan responden (pengembang). Masih ada beberapa atribut pelayanan yang harus menjadi perhatian utama yaitu tersedianya petunjuk tata alur pelayanan IMB, kemampuan memberikan pelayanan maksimal kepada pemohon, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian janji dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam menanggapi komplain, kecepatan pelayanan, komitmen petugas memberikan pelayanan prima dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

### **Saran**

Saran yang diberikan peneliti adalah masih perlu adanya penelitian lebih lanjut secara menyeluruh (*comprehensive*) mengenai kepuasan pelayanan IMB mengingat pengguna jasa pelayanan IMB bukan hanya pengembang, seperti masyarakat umum (perseorangan), notaris, kontraktor, konsultan, dan lain-lain.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Malhotra, Naresh K, (1999), **Marketing Research**. New Jersey: Perntice Hall, Third Edition.
- Sianipar, JPG., (1999), **Manajemen Pelayanan Masyarakat**. Lembaga Administrasi Negara RI.
- Soetopo, (1999), **Pelayanan Prima**, Lembaga Administrasi Negara RI.
- Supranto, J., (1997), **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, (2000), **Manajemen Jasa**. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation**. The Free Press a division of Macmillan, Inc.

### **LAMPIRAN 1**

Variabel penelitian atau butir-butir kuesioner adalah:

1. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu
2. Penataan eksterior dan interior ruangan
3. Fasilitas yang disediakan (televisi, komputer, loket pelayanan)
4. Kerapian dan kebersihan petugas pelayanan
5. Tersedianya petunjuk tata alur pelayanan IMB
6. Banyaknya loket pelayanan yang disediakan dalam permohonan IMB
7. Pelayanan yang diberikan mampu memberikan bantuan maksimal kepada pemohon
8. Jadwal pelayanan IMB dijalankan dengan tepat
9. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sebelumnya
10. Pelayanan yang ramah dan selalu siap memberikan pertolongan kepada pemohon
11. Kemampuan petugas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang mungkin timbul dari pelayanan IMB
12. Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan /komplain dari pemohon
13. Kecepatan dalam memberikan layanan permohonan IMB (9 hari kerja)
14. Kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti tentang layanan IMB
15. Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pemohon
16. Penerbitan IMB memberikan keamanan dan nyaman bagi pemohon

- 17. IMB yang dikeluarkan bebas dari kesalahan
- 18. Penerbitan IMB dapat memberikan kepastian hukum bagi pemohon
- 19. Komitmen petugas untuk selalu memberikan layanan prima kepada pemohon
- 20. Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kepada pemohon
- 21. Terdapat pelayanan khusus yang disediakan bagi pemohon IMB, misalnya: jumput bola, jasa antar.
- 22. Perhatian dan kepedulian dari petugas terhadap pemohon.

**LAMPIRAN 2**

Kuesioner Penelitian

- 1. Penilaian Pemohon terhadap pelayananIMB di Dinas Bangunan Kota Banjarbaru  
Berikan penilaian untuk setiap pernyataan **tingkat kepentingan** terhadap polayanan IMB di Dinas Bangunan Kota Banjarbaru.  
Berikan penilaian dengan tanda

  - 1. Sangat tidak penting
  - 2. Tidak penting
  - 3. Cukup penting
  - 4. Penting
  - 5. Sangat penting

Tangible

No	Variabel	Skor penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu					
2	Penataan eksterior dan interior ruangan					
3	Fasilitas yang disediakan (televisi, komputer, loket pelayanan)					
4	Kerapian dan kebersihan petugas pelayanan					
5	Tersedianya petunjuk tata alur pelayanan IMB					
6	Banyaknya loket pelayanan yang disediakan dalam permohonan IMB					

Reliability

7	Pelayanan yang diberikan mampu memberikan bantuan maksimal kepada pemohon					
8	Jadwal pelayanan IMB dijalankan dengan tepat					
9	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sebelumnya					

Responsiveness

10	Pelayanan yang ramah dan selalu siap memberikan pertolongan kepada pemohon					
11	Kemampuan petugas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang mungkin timbul dari pelayanan IMB					
12	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan /komplain dari pemohon					

13	Kecepatan dalam memberikan layanan permohonan IMB (9 hari kerja)					
14	Kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti tentang layanan IMB					
15	Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pemohon					

## Assurance

16	Penerbitan IMB memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pemohon					
17	IMB yang dikeluarkan bebas dari kesalahan					
18	Penerbitan IMB dapat memberikan kepastian hukum bagi pemohon					

## Empaty

19	Komitmen petugas untuk selalu memberikan layanan prima kepada pemohon					
20	Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kepada pemohon					
21	Terdapat pelayanan khusus yang disediakan bagi pemohon IMB, misalnya: jumpat bola, jasa antar, dll					
22	Perhatian dan kepedulian dari petugas terhadap pemohon					

## 2. Penilaian Pemohon terhadap Pelayanan IMB di Dinas Bangunan Kota Banjarbaru.

Di bawah ini pernyataan-pernyataan tentang **tingkat kepuasan** pelayanan IMB pada Dinas Bangunan Kota Banjarbaru.

Berikan penilaian dengan tanda

1. Sangat tidak penting
2. Tidak penting
3. Cukup penting
4. Penting
5. Sangat penting

## Tangible

No	Variabel	Skor penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
2	Penataan eksterior dan interior ruangan. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
3	Fasilitas yang disediakan (televisi, komputer, loket pelayanan). Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
4	Kerapian dan kebersihan petugas pelayanan. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
5	Apakah anda puas dengan tersedianya petunjuk tata alur pelayanan IMB?					
6	Apakah anda puas dengan banyaknya loket pelayanan yang disediakan dalam permohonan IMB?					

## Reliability

7	Pelayanan yang diberikan mampu memberikan bantuan maksimal kepada pemohon. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
8	Jadwal pelayanan IMB dijalankan dengan tepat. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
9	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sebelumnya. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					

## Responsiveness

10	Pelayanan yang ramah dan selalu siap memberikan pertolongan kepada pemohon. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
11	Kemampuan petugas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang mungkin timbul dari pelayanan IMB. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
12	Apakah anda puas dengan kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan /komplain dari pemohon					
13	Apakah anda puas dengan kecepatan dalam memberikan layanan permohonan IMB (9 hari kerja)					
14	Kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti tentang layanan IMB. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
15	Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pemohon. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					

## Assurance

16	Penerbitan IMB memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pemohon. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
17	IMB yang dikeluarkan bebas dari kesalahan. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					
18	Penerbitan IMB dapat memberikan kepastian hukum bagi pemohon. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					

## Empaty

19	Apakah anda puas dengan komitmen petugas untuk selalu memberikan layanan prima kepada pemohon					
20	Apakah anda puas dengan bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kepada pemohon					
21	Apakah anda puas terhadap pelayanan khusus yang disediakan bagi pemohon IMB, misalnya: jumpit bola, jasa antar, dll					
22	Perhatian dan kepedulian dari petugas terhadap pemohon. Apakah anda puas dengan pernyataan ini?					