

## Kualitas pelayanan pada Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Propinsi DKI Jakarta

Syafri Romadhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79968&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan akan dinilai dari bagaimana penyedia jasa mampu memenuhi harapan atau keinginan pelanggannya dan bagaimana seharusnya penyedia jasa tersebut menampilkan performannya, karena pada akhirnya pelangganlah yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Dalam praktek pelayanan terhadap pelanggan sering terjadi kesenjangan yang muncul karena penilaian konsumen terhadap mutu pelayanan. Antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat akan melahirkan masalah dalam pelayanan, pelanggan akan menjadi kecewa karena ia menaruh harapan, tetapi tidak mendapatkannya. Sebaliknya pelanggan akan merasa puas jika keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapannya dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsinya.

Organisasi yang menawarkan jasa kepada konsumen haruslah selalu berupaya agar seluruh bagian dari organisasinya senantiasa dapat melayani konsumennya dengan pelayanan yang berkualitas, karena salah satu kunci utama keberhasilan mencapai tujuan organisasi adalah pelayanan yang berkualitas dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dan memenangkan persaingan. Oleh karena itu dalam penelitian ini ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Dan Pemerintah DKI Jakarta diambil sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan Jakarta adalah sebagai ibukota negara dan pusat dari segalanya.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif analitis. pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yakni studi kepustakaan (library research), dan kuesioner. Unit sampel dalam penelitian ini adalah meliputi masyarakat pengguna jasa layanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Propinsi DKI Jakarta yang ditetapkan berdasarkan Purposive Sampling. Dari hasil penelitian didapatkan data bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Propinsi DKI Jakarta secara umum baru pada kategori cukup memuaskan. Bahkan masih ditemukan kesan tentang persyaratan dan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat terlalu berbelit-belit; keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan; kurang tanggapnya pegawai dalam menanggapi keluhan dan keinginan masyarakat; serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan.