



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA
SUKU DINAS PENGAWASAN DAN PENERTIBAN
BANGUNAN P2B DI JAKARTA BARAT
(PERIODE TAHUN: 2011)**

SKRIPSI

NITA

1006817321

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA
SUKU DINAS PENGAWASAN DAN PENERTIBAN
BANGUNAN P2B DI JAKARTA BARAT
(PERIODE TAHUN: 2011)**

SKRIPSI

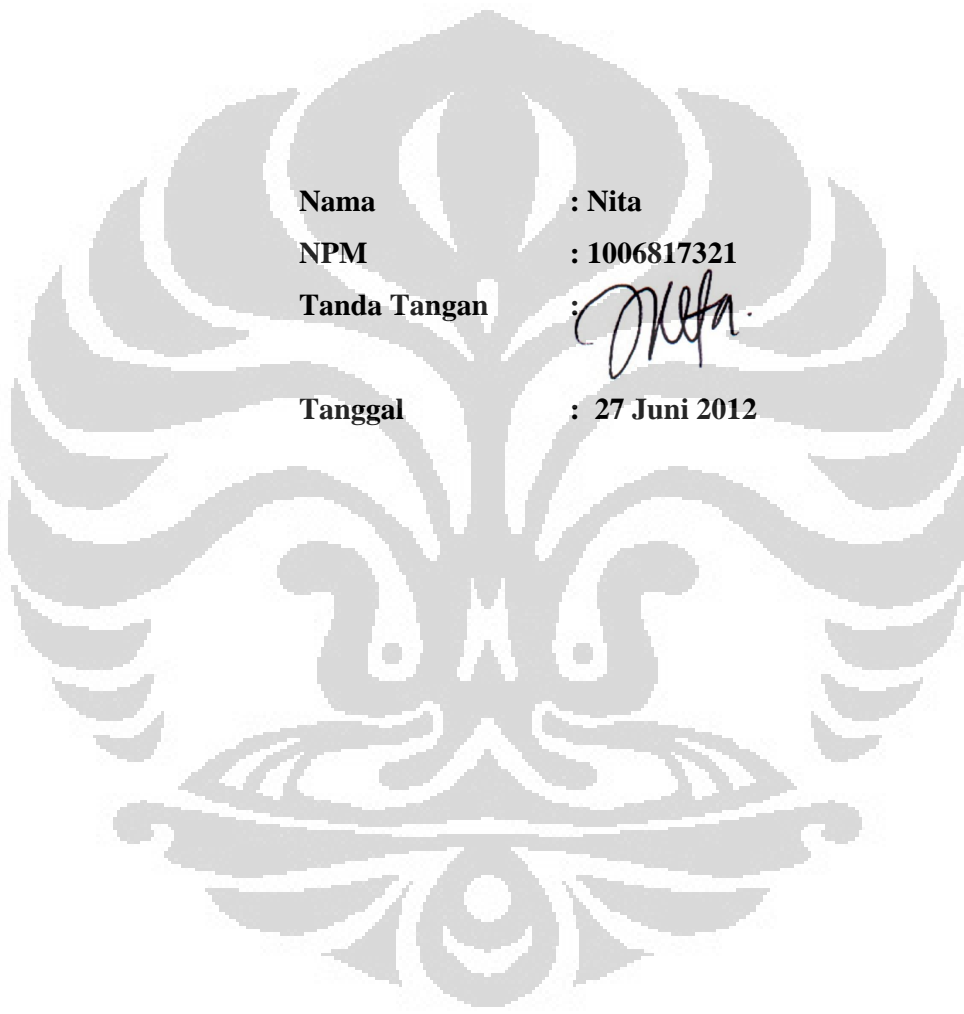
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
administrasi di bidang Administrasi Negara**

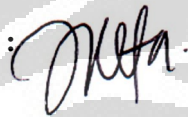
**NITA
1006817321**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.



Nama : Nita
NPM : 1006817321
Tanda Tangan : 
Tanggal : 27 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nita
NPM : 1006817321
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Pengawasan Dan Penertiban P2B Di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Moh. Riduansyah, M.Si. 
Penguji : Drs. Sri Susilih, M. Si. 
Ketua Sidang : Dra. Rainingsih Hardjo, MA 
Sekertaris Sidang : Dra. Afiati Indri Wardani, M. Si. 

Ditetapkan di :

Tanggal : 09 Juli 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang di panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Penulis menyadari, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk diselesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, di ucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc., selaku Dekan FISIP UI.
- (2) Drs. Asrori, MA, FLMI, sebagai Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- (3) Dra. Afiati Indri Wardani M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan selaku Sekretaris Sidang.
- (4) Dra. Rainingsih Hardjo, MA, sebagai Penasehat Akademik Program Studi Administrasi Negara, Sarjana Ekstensi, Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan selaku Ketua Sidang.
- (5) Drs. Moh. Riduansyah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- (6) Dra. Sri Susilih, M.Si, selaku Penguji Ahli.
- (7) Keluarga Tersayang: Papa, Mama, Ka Lita, dan Kakak- Kakakku lainnya yang memberikan saran dan semangat kepada penulis, serta segenap keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
- (8) Sahabat-sahabat yang selalu berbagi dan memberikan semangat kepada penulis: Marcelina, Dwi, Nisa, Ratna, Padma dan teman-teman penulis lainnya.

- (9) Teman-Teman seperjuangan dan satu bimbingan, terima kasih atas kerjasamanya dan kebersamaannya yang sudah di lalui selama ini kepada penulis: Afnita, Ferdi, Icha. Dan seluruh teman Administrasi Negara 2007 terima kasih atas kebersamaannya 2 tahun ini.
- (10) Seluruh Kepala dan Staf di kantor Perizinan Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat: Pak Rudi, Mba Dian, Mba Citra, dan karyawan lainnya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan, terima kasih atas partisipasinya.
- (11) Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu di atas, yang selama ini yang sudah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan saran yang membangun demi perbaikan di masa akan datang. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya

Depok, 09 Juli 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nita

NPM : 1006817321

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban P2B Di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 27 Juni 2012

Yang menyatakan



(Nita)

ABSTRAK

Nama : Nita
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B Di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011).

Skripsi ini membahas persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB pada instansi pemerintah Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang didasarkan pada tujuan penelitian deskriptif dan menggunakan metode survey dalam penelitian ini. Penilaian dari hasil adalah jawaban dari kuesioner dan wawancara yang tidak mendalam yang digunakan skala likert.

Populasi pada penelitian ini 2062 orang dan sampel pada penelitian ini sebanyak 96 orang dan dalam mengumpulkan data digunakan teknik random sampling. Dalam menganalisa data pada penelitian ini menggunakan teknik distribusi frekuensi.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat cukup baik.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan

ABSTRACT

Name : Nita
Program Studi : Administrasi Negara
Title : Public Perceptions Regarding Quality of Building Permit (IMB) the Office of Supervision and Control Building In West Jakarta P2B (Period Year of 2011).

This thesis discusses the public perception about the quality of government services at IMB Office of Supervision and Control Building in West Jakarta P2B. Study is a quantitative approach based on descriptive research objectives and survey method in this study. Assessment of the results is the answer of the questionnaire and in-depth interviews that are not used Likert scale.

Population of 2062 people in this study and the sample in this study as many as 97 people and in collecting the data used random sampling techniques. In analyzing the data in this study using a frequency distribution techniques.

In this study explained that the public perception about the quality of services provided by the Office of Supervision and Control Building in West Jakarta P2B pretty good.

Keyword:

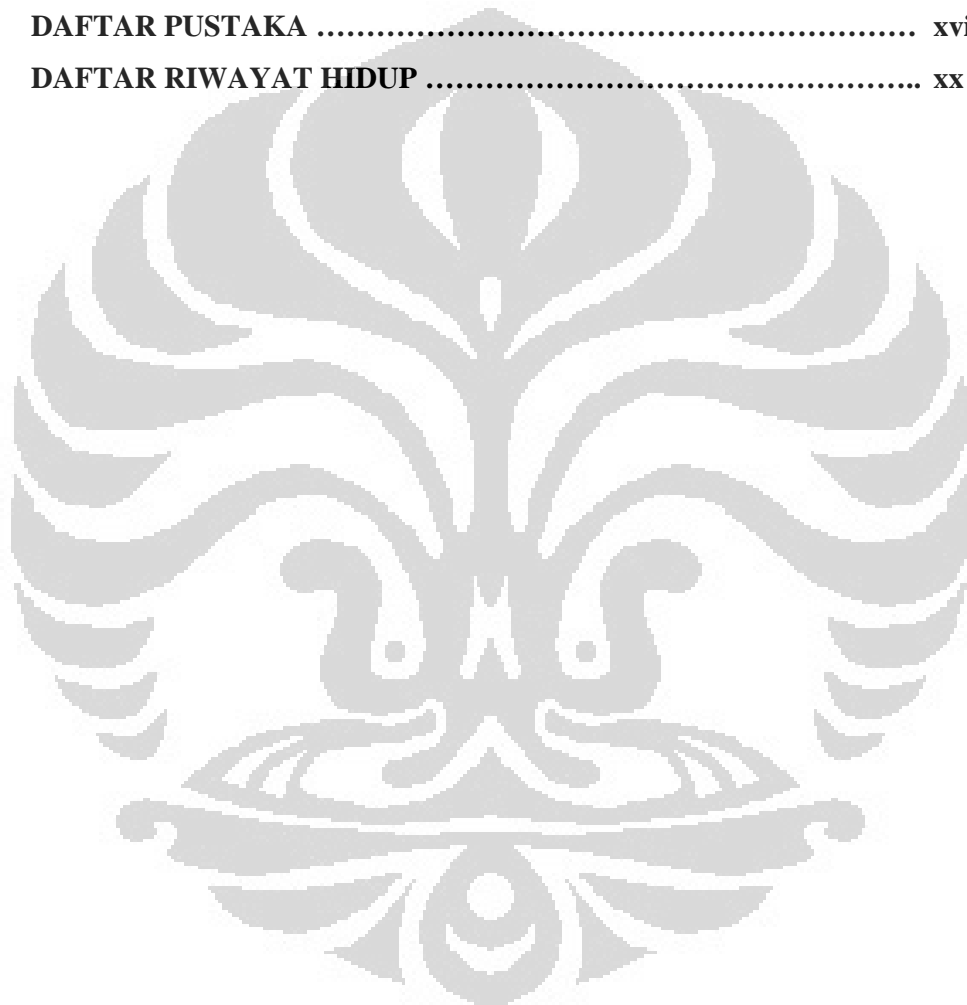
Quality of Service, Procedure

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Signifikansi Penelitian	13
1.5 Pembatasan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penelitian	13
2. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.2 Kerangka Teori	22
2.2.1 Pengertian Persepsi	22
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.2.3 Pengertian Kualitas	26
2.2.4 Kualitas Pelayanan	30
2.2.5 Dimensi Pokok Menentukan Kualitas Jasa	32
2.3 Operasionalisasi Konsep	34
3. METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Jenis-Jenis Penelitian	37
3.2.1 Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat	38
3.2.2 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan	38
3.2.3 Jenis Penelitian Berdasarkan Waktu	38
3.2.4 Jenis Penelitian Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data ...	39
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.4 Teknik Penarikan Sampel	41
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Pengkodean Data (<i>Data Coding</i>)	43
3.5.2 Distribusi Frekuensi	43
3.5.3 Tabulasi Silang (<i>Cross Tabulation</i>)	44
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44

4. PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA SUKU DINAS PENGAWASAN DAN PENERTIBAN BANGUNAN P2B DI JAKARTA BARAT (PERIODE TAHUN 2011)	45
4.1 Sejarah Kota Administrasi Jakarta Barat	45
4.2 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	50
4.3 Uji Validitas	53
4.4 Uji Reliabilitas	54
4.5 Karakteristik Responden	55
4.5.1 Jenis Kelamin Responden	55
4.5.3 Usia Responden	56
4.5.3 Pekerjaan Responden	57
4.6 Analisis Deskriptif Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)..	58
4.6.1 Analisis Dimensi Informasi	58
4.6.2 Analisis Dimensi Konsultasi	62
4.6.3 Analisis Dimensi <i>Order Taking</i>	66
4.6.4 Analisis Dimensi <i>Hospitality</i>	69
4.6.5 Analisis Dimensi <i>Caretaking</i>	75
4.6.6 Analisis Dimensi <i>Exceptions</i>	78
4.6.7 Analisis Dimensi <i>Billing</i>	81
4.6.8 Analisis Dimensi Pembayaran	83
4.7 Crosstabs (Tabulasi Silang) Menghubungkan Berdasarkan Karakteristik Responden Jenis Kelamin Dengan 8 (Delapan) Dimensi.....	87
4.7.1 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Informasi.....	87
4.7.2 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Konsultasi.....	88
4.7.3 Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Order Taking</i>	88
4.7.4 Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	89
4.7.5 Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Caretaking</i>	90
4.7.6 Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Exceptions</i>	91
4.7.7 Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Billing</i>	91
4.7.8 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Pembayaran.....	92
4.8 Crosstabs (Tabulasi Silang) Menghubungkan Berdasarkan Karakteristik Responden Usia Dengan 8 (Delapan) Dimensi.....	93
4.8.1 Usia Dengan Dimensi Informasi.....	93
4.8.2 Usia Dengan Dimensi Konsultasi.....	94
4.8.3 Usia Dengan Dimensi <i>Order Taking</i>	94
4.8.4 Usia Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	95
4.8.5 Usia Dengan Dimensi <i>Caretaking</i>	96
4.8.6 Usia Dengan Dimensi <i>Exceptions</i>	97
4.8.7 Usia Dengan Dimensi <i>Billing</i>	98
4.8.8 Usia Dengan Dimensi Pembayaran.....	98
4.9 Crosstabs (Tabulasi Silang) Menghubungkan Berdasarkan Karakteristik Responden Pekerjaan Dengan 8 (Delapan) Dimensi.....	99
4.9.1 Pekerjaan Dengan Dimensi Informasi.....	99
4.9.2 Pekerjaan Dengan Dimensi Konsultasi.....	100
4.9.3 Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Order Taking</i>	101

4.9.4 Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	101
4.9.5 Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Caretaking</i>	102
4.9.6 Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Exceptions</i>	103
4.9.7 Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Billing</i>	104
4.9.8 Pekerjaan Dengan Dimensi Pembayaran.....	105
5 PENUTUP	106
5.5 Simpulan	106
5.6 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xx

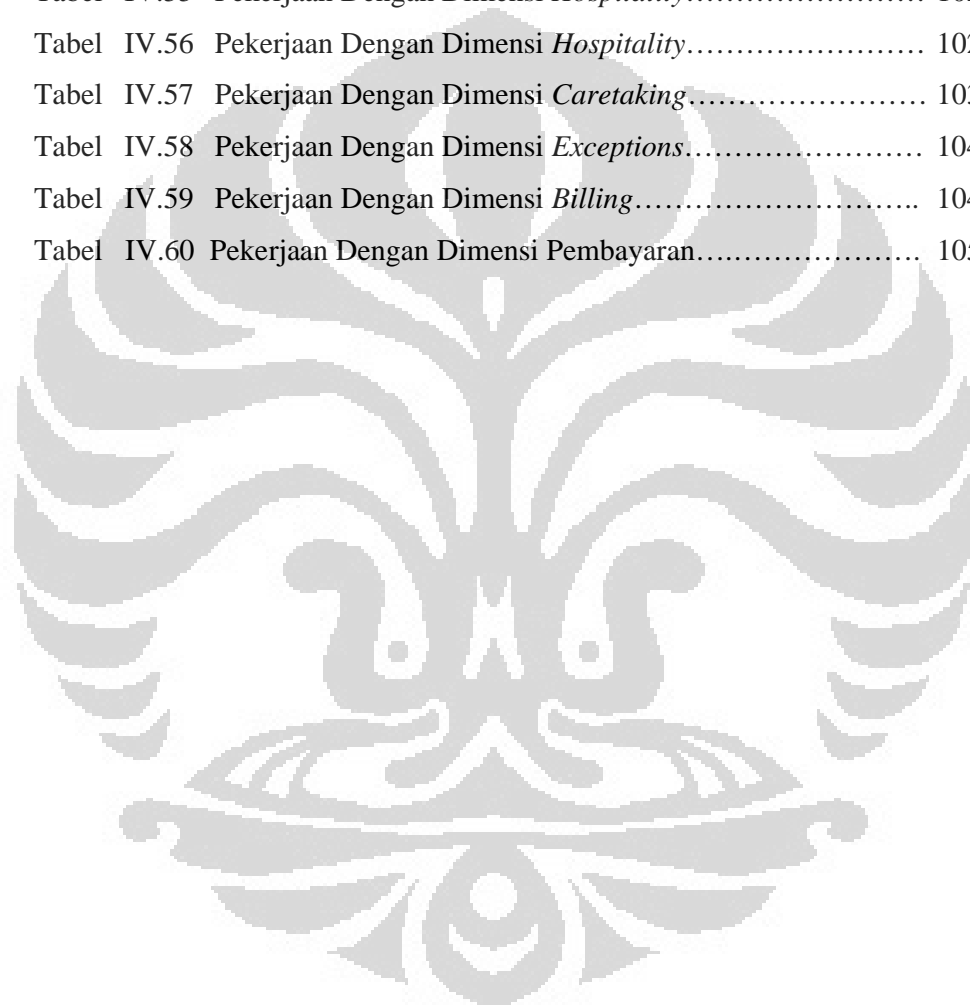


DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Tabel Perbandingan Perwilayah Provinsi DKI Jakarta.....	6
Tabel I.2	Lima Wilayah Pemerintahan Kota DKI Jakarta.....	8
Tabel II.1	Matriks Perbandingan Tinjauan Pustaka.....	20
Tabel II.3	Operasionalisasi Konsep.....	34
Tabel IV.1	Uji Validitas.....	53
Tabel IV.2	Uji Realibilitas.....	54
Tabel IV.6	Petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB Jelas.....	58
Tabel IV.7	Petugas dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB jelas	59
Tabel IV.8	Persyaratan pengajuan IMB mudah diakses melalui internet	60
Tabel IV.9	Petugas memberitahukan apabila ada keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan IMB.....	61
Tabel IV.10	Petugas dalam menyampaikan prosedur pengurusan IMB jelas	63
Tabel IV.11	Petugas memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan IMB jelas.....	64
Tabel IV.12	Ketersediaan ruang khusus untuk konsultasi pemohon IMB	65
Tabel IV.13	Proses penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.....	66
Tabel IV.14	Tersedia kantin untuk pemohon IMB.....	67
Tabel IV.15	Petugas dalam memberikan pelayanan secara professional kepada pemohon IMB.....	68
Tabel IV.16	Tersedia toilet dikantor pelayanan IMB bersih.....	69
Tabel IV.17	Tersedia perlengkapan toilet dikantor pelayanan IMB memadai.....	70
Tabel IV.18	Kenyamanan ruang tunggu dikantor pelayanan kepada pemohon IMB.....	71
Tabel IV.19	Keramahan petugas dikantor pelayanan kepada pemohon IMB	72
Tabel IV.20	Ketersediaan fasilitas (Majalah, Koran, Televisi) dikantor pelayanan IMB dalam menunggu.....	20
Tabel IV.21	Ketersediaan ruang tunggu untuk pemohon IMB.....	74
Tabel IV.22	Ketersediaan tempat parkir dikantor pelayanan IMB memadai	75

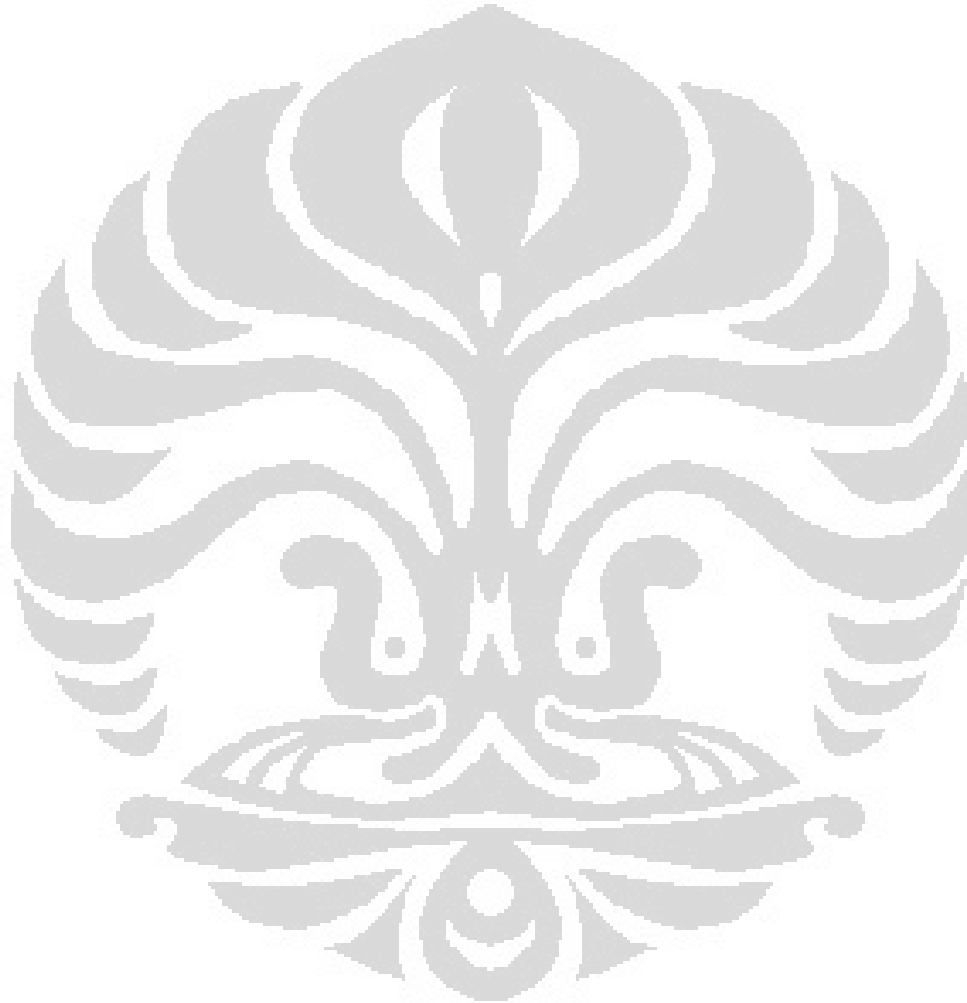
Tabel IV.23	Ketersediaan petugas keamanan khusus kendaraan dikantor pelayanan IMB.....	76
Tabel IV.24	Ketersediaan petugas <i>security</i> di ruangan kantor pelayanan IMB	77
Tabel IV.25	Petugas dikantor pelayanan IMB merespon dengan cepat keluhan dari pemohon.....	78
Tabel IV.26	Petugas dikantor pelayanan IMB dalam menyampaikan komunikasi kepada pemohon baik.....	79
Tabel IV.27	Petugas dikantor pelayanan IMB bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan IMB.....	80
Tabel IV.28	Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan bukti pembayaran dalam pengurusan IMB jelas.....	81
Tabel IV.29	Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan laporan penyelesaian retribusi pembayaran kepada pemohon.....	82
Tabel IV.30	Petugas dikantor pelayanan IMB dalam proses pembayaran secara transparan.....	83
Tabel IV.31	Petugas dikantor pelayanan IMB menyampaikan prosedur pembayaran pengurusan IMB jelas.....	84
Tabel IV.32	Petugas dikantor pelayanan IMB pembayaran yang diberikan sesuai dengan pengurusan IMB yang diajukan.....	85
Tabel IV.33	Pembayaran yang dilakukan pemohon IMB mudah diakses melalui ATM atau transfer.....	86
Tabel IV.34	Jenis Kelamin Dengan Dimensi Informasi.....	87
Tabel IV.35	Jenis Kelamin Dengan Dimensi Konsultasi.....	88
Tabel IV.36	Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Order Taking</i>	89
Tabel IV.37	Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	89
Tabel IV.38	Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	90
Tabel IV.39	Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Caretaking</i>	90
Tabel IV.40	Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Exceptions</i>	91
Tabel IV.41	Jenis Kelamin Dengan Dimensi <i>Billing</i>	92
Tabel IV.42	Jenis Kelamin Dengan Dimensi Pembayaran.....	92
Tabel IV.43	Usia Dengan Dimensi Informasi.....	93
Tabel IV.44	Usia Dengan Dimensi Konsultasi.....	94
Tabel IV.45	Usia Dengan Dimensi <i>Order Taking</i>	95
Tabel IV.46	Usia Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	96
Tabel IV.47	Usia Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	96
Tabel IV.48	Usia Dengan Dimensi <i>Caretaking</i>	97

Tabel IV.49	Usia Dengan Dimensi <i>Exceptions</i>	97
Tabel IV.50	Usia Dengan Dimensi <i>Billing</i>	98
Tabel IV.51	Usia Dengan Dimensi Pembayaran.....	99
Tabel IV.52	Pekerjaan Dengan Dimensi Informasi.....	100
Tabel IV.53	Pekerjaan Dengan Dimensi Konsultasi.....	100
Tabel IV.54	Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Order Taking</i>	101
Tabel IV.55	Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	102
Tabel IV.56	Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Hospitality</i>	102
Tabel IV.57	Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Caretaking</i>	103
Tabel IV.58	Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Exceptions</i>	104
Tabel IV.59	Pekerjaan Dengan Dimensi <i>Billing</i>	104
Tabel IV.60	Pekerjaan Dengan Dimensi Pembayaran.....	105



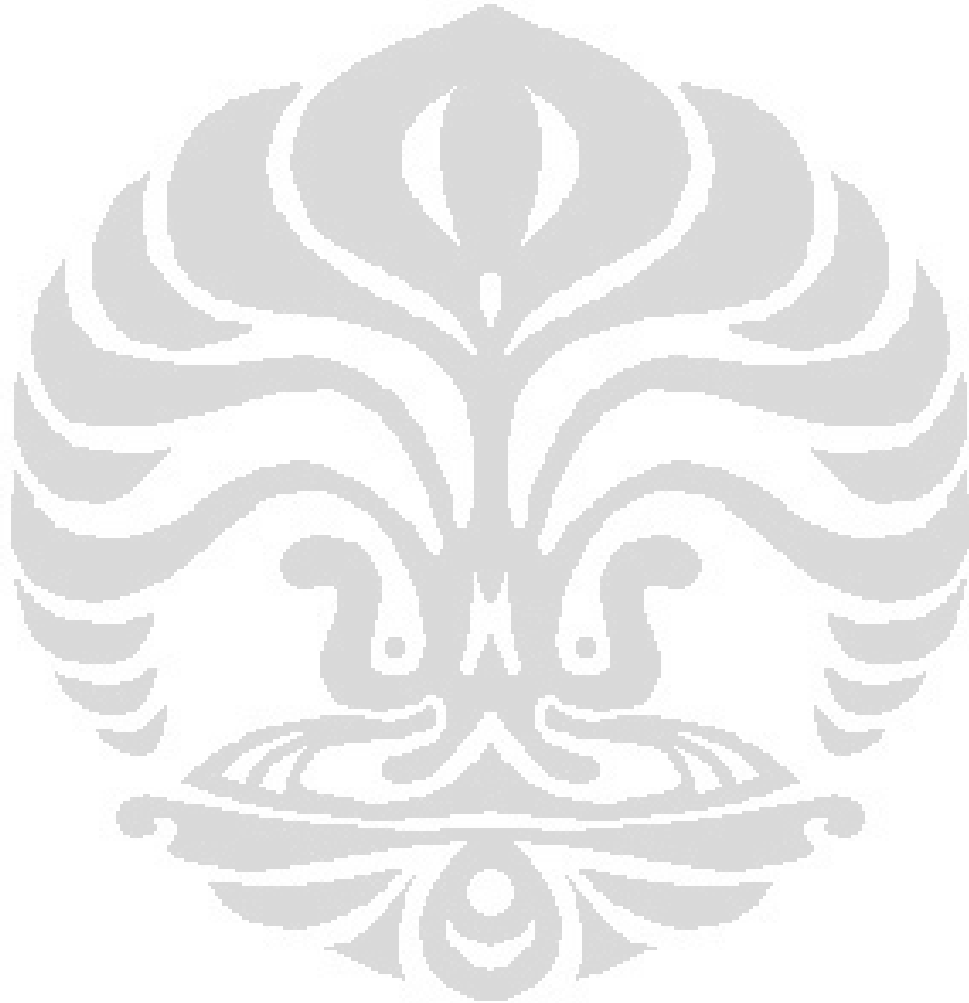
DAFTAR GAMBAR

Gambar	IV.3	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar	IV.4	Grafik Usia Responden.....	56
Gambar	IV.5	Grafik Pekerjaan Responden.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Struktur Organisasi Kota Administrasi Jakarta Barat....xxi
Lampiran	2	Struktur Organisasi Suku Dinas P2B Jakarta Barat..... xli
Lampiran	3	Biaya-biaya Retribusi Bangunan Rumah Tinggal....xlii



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian ini penulis akan memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah yang mendorong penulis melakukan penelitian ini. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai pokok permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, pembatasan penelitian, dan sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari diri setiap individu. Keinginan mendapatkan pelayanan yang baik tidak memandang kaya atau miskin, tua ataupun muda. Semua lapisan menginginkan diberi pelayanan yang terbaik. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Monir dalam Pasolong, 2007:128). Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar dalam pelayanan maka pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis dalam era globalisasi sekarang ini baik menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mengelola pelayanan publik secara lebih transparan dan partisipatif agar pelayanan menjadi lebih akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan secara umum didasarkan pada asas umum pemerintahan yang baik bertujuan untuk memenuhi kewajiban negara melayani publik dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk memonopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negara mulai dari warga negara itu lahir sampai akhir hayatnya. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang

memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam Pasolong, 2007:128). Pelayanan publik itu berasal dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan, karena pada hakekatnya pemerintahan memang memberikan pelayanan pada rakyatnya.

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik (Bambang Sancoko, Volume 17, Nomor 1, 2010:43). Tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Buruknya kualitas menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik ditingkat pusat maupun di daerah (Bambang Sancoko, Volume 17, Nomor 1, 2010:43). Pemerintah yang diwakili oleh Menteri pendayagunaan Aparatur Negara mengakui bahwa masyarakat selama ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya (Bambang Sancoko, Volume 17, Nomor 1, 2010:43). Dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi dirasakan semakin menurun dan buruk ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi. Lebih memprihatinkan lagi, penyedia pelayanan kepada masyarakat di beberapa instansi pemerintah secara terang-terangan dan tanpa rasa malu meminta sejumlah uang tertentu yang tidak rasional jumlahnya. Kasus korupsi dalam pelayanan publik sudah menjadi praktek sehari-hari di Indonesia dan bahkan sudah terlembaga yang melibatkan semua pihak tertentu terkait yang saling menjaga rahasia dan saling melindungi (Prasojo, 2006:6). Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka mendesak dilakukan reformasi

birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Peningkatan kesejahteraan masyarakat sangat penting ini merupakan sebagian tugas utama pemerintah dalam menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam prosesnya, keberadaan pemerintah akan senantiasa di hadapkan pada berbagai masalah. Sebab itu aparat pemerintah yang di beri wewenang melaksanakan kewajiban haruslah terampil dan mampu dalam menjalankannya. Dengan keterampilan dan kebijaksanaan serta kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik masih saja di kritik oleh masyarakat karena dengan pelayanan masyarakat yang belum berubah dan di tambah dengan perkembangan masyarakat yang semakin dewasa dan kritis. Masyarakat akan kehilangan kepercayaan atas pemerintah dan berusaha mencari alternatif lain.

Peran serta masyarakat juga sangat diharapkan agar pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat terwujud dengan peran pelayanan pemerintah yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Peranan pelayanan kepada masyarakat bertujuan memenuhi keperluan serta tuntunan masyarakat. Hal ini dilaksanakan dengan harapan masyarakat dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya yang mencakup banyak hal. Tuntutan ini membutuhkan peran serta pemerintah dari tiap-tiap tingkatan baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam upaya unit pelayanan pemerintah perlu dan harus memiliki motivasi yang berkompetensi dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Masyarakat akan menyadari akan hak-haknya termasuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Berbagai penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang seringkali dilakukan oleh pemerintah di balik misi melayani serta menciptakan kesejahteraan, kemakmuran dan ketentraman masyarakat. Fenomena tersebut menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat. Hal ini juga semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Apabila dibandingkan dengan sistem pelayanan

oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah atau birokrasi pemerintah sering dikatakan lamban, mahal dan efisien. Di lain pihak, pelayanan sektor swasta dianggap lebih cepat, efisien, inovatif dan berkualitas. Lemahnya pelayanan aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, 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 *inefisien* (Mohamad dalam Hardiyansyah, 2011:121).

Pada era globalisasi yang semakin maju membuat perkembangan dalam pembangunan menjadi semakin meningkat. Kawasan perkotaan dari waktu ke waktu terus mengalami kemajuan mengingat kota merupakan tempat yang strategis bagi berbagai kegiatan khususnya yang berkaitan di bidang ekonomi. Akibat yang timbul adalah semakin pesatnya laju pertumbuhan penduduk yang berakibat pada dibutuhkan semakin banyak ruang untuk menampung dan menunjang berbagai aktivitas penduduknya. Berkaitan dengan semakin tingginya kebutuhan akan ruang, pemerintah dituntut untuk mampu mengendalikannya agar tetap sesuai dan selaras dengan rencana tata ruang yang telah ditetapkan. Dalam rangka menunjang upaya pengendalian pemanfaatan ruang maka diterapkan mekanisme perizinan bagi segala kegiatan. Apabila dikaitkan dengan pembangunan fisik maka salah satu izin yang memegang peranan cukup penting adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pribadi atau badan usaha untuk mengatur mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki, merombak atau merobohkan bangunan agar desain pelaksanaan pembangunan sesuai dengan tata ruang yang berlaku. Adapun tujuan dari IMB ini adalah terwujudnya tertib bangunan yang aman, nyaman, serasi, dan seimbang (www.izinbangunan.com).

IMB merupakan salah satu syarat yang telah ditetapkan pemerintah dalam membuat bangunan rumah tinggal, non rumah tinggal, kantor, dan lain-lain yang berhubungan dengan kegiatan membangun. Saat ini tidak hanya bangunan rumah tinggal atau non rumah tinggal melainkan ruko dan gedung perkantoran. IMB itu sangat penting karena bangunan yang didirikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga membuat perkotaan menjadi lebih tertata rapi dan baik. Masyarakat pun menjadi lebih nyaman dengan adanya IMB sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang dapat merugikan di sekitar lingkungannya. Salah satu masyarakat dalam membuat IMB dengan menggunakan jasa layanan tersebut di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan merupakan unit kerja Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan pada Kota Administrasi Jakarta Barat. Seksi Pengawasan Bangunan merupakan satuan kerja lini Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan (Suku Dinas P2B) dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan perencanaan, pelaksanaan dan kelaikan pada tahap pembangunan dan pemanfaatan. Pemantauan kegiatan pelaksanaan dan kelaikan pembangunan ini dilakukan untuk mengawasi kegiatan pembangunan agar sesuai dengan IMB, IPB, dan KMB yang telah diterbitkan dan tetap memenuhi ketentuan teknis yang disyaratkan, sehingga dapat meminimalkan terjadinya pelanggaran-pelanggaran pada tahap pelaksanaan pembangunan di lapangan dan tahap pemanfaatan bangunan terutama yang menyangkut aspek keamanan dan keselamatan bangunan, serta keserasian lingkungan. Setiap bangunan yang telah selesai dibangun sebelum digunakan atau dihuni harus terlebih dahulu mempunyai Izin Penggunaan Bangunan (IPB). Izin menggunakan bangunan diberikan apabila ketentuan dalam izin membangun telah dipenuhi dengan mempertimbangkan segi administratif dan laporan pelaksanaan yang dibuat oleh Direksi Pengawas. Setiap bangunan yang telah selesai dilaksanakan sesuai IMB, sebelum digunakan harus memiliki IPB. IPB yang diterbitkan berlaku selama penggunaannya sesuai dengan IMB dan bangunan masih memenuhi persyaratan kelaikan menggunakan bangunan (<http://www.sdpb-jabar.org>).

Lembaga pengawasan pelayanan publik lembaga negara, menerima sekitar 60 terkait proses birokrasi yang berbelit-belit dalam pengajuan izin di Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2010. Laporan paling banyak

terjadi di tingkat pemerintah kota sebanyak 27 buah, ditingkat provinsi laporan yang diterima sebanyak 12 buah, kelurahan 10 buah, dan kecamatan 11 buah. Persepsi masyarakat banyak yang memperlumalahkan karena penundaan izin atau pengurusan administrasi berlarut dan berbelit-belit. Contohnya, pengajuan IMB yang dipersulit padahal segala sesuatu persyaratan telah dipenuhi (www.kompas.com). Setiap orang akan mendirikan bangunan gedung wajib memiliki IMB, untuk mendapatkan IMB setiap orang harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Dinas P2B di Jakarta Barat dengan melampirkan persyaratan. Ketentuan ini berdasarkan yang dibuat oleh pemerintah dalam Perda No. 7 Tahun 2010. Kepemilikan IMB merupakan hal yang sangat urgent. Tanpa IMB, maka bangunan yang didirikan menjadi tidak legal. Karena tidak legal, maka pemerintah daerah berhak untuk menghentikan proses pembangunan tersebut dan jika bangunan tersebut telah didirikan, ternyata tidak memiliki IMB, maka pemerintah daerah pun berhak untuk merobohkan bangunan tersebut (Hardiyansyah, 2011: hal. 123). Pemerintah menetapkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 85 Tahun 2006 tentang Pelayanan Penertiban Perizinan Bangunan dikemukakan agar masyarakat dapat mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga pembangunan yang dilakukan tidak bermasalah.

Jika dilihat wilayah penelitiannya, peneliti memilih wilayah Jakarta Barat karena Jakarta Barat merupakan wilayah satu-satunya yang memiliki jumlah IMB terbit yang terbanyak dan daerah yang memiliki banyak terdapat pengembangnya di Provinsi DKI Jakarta. IMB yang terbit di Jakarta Barat yaitu 4.283 dan Pengembang yang terdapat di Jakarta Barat yaitu , hal ini dapat dilihat pada tabel I.1 dibawah ini:

Tabel I.1 Perbandingan Perwilayah Provinsi DKI Jakarta

No.	Kab/Kota	Jumlah Penduduk	Jumlah Pengembang	Jumlah IMB Terbit
1	Jakarta Selatan	2.062.232	1	3.031
2	Jakarta Timur	2.693.896	12	2.944
3	Jakarta Pusat	899.515	0	1.409
4	Jakarta Barat	2.281.945	30	4.283
5	Jakarta Utara	1.645.659	13	2.878

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) dan Laporan Tahunan Dinas P2B

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa Jakarta Barat jumlah penduduknya lebih rendah dibandingkan dengan Jakarta Timur, tetapi dapat dilihat dari jumlah IMB yang terbit dan jumlah pengembang tetinggi yaitu Jakarta Barat sehingga pembangunan di Jakarta Barat mengalami perkembangan begitu pesat. Dengan perkembangan yang semakin lama semakin maju dan banyak bangunan-bangunan tersebut yang didirikan tidak hanya ditujukan untuk tempat tinggal akan tetapi juga untuk bangunan usaha industri. Hal ini menimbulkan masyarakat memerlukan pelayanan khususnya dalam mengajukan permohonan IMB dengan harapan pelayanan prima secara dinamis dan tanggap, cepat serta tepat sasaran yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Untuk mencapai program pembangunan tersebut pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dalam hal pelayanan IMB.

Komisi Pembrantasan Korupsi (KPK) pelayanan publik Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta di bawah kepemimpinan Gubernur Fauzi Bowo pada 2010 masih rendah alias merah. Hasil survei integritas sektor publik yang dilakukan KPK, Jakarta cuma berada diperingkat delapan. Pengamat permasalahan publik dari Universitas Indonesia (UI) Bambang Shergi Laksmono mengimbau Pemprov DKI agar memperbaiki sistem pelayanan publik yang ada saat ini. Menurutnya, pelayanan publik yang ada harus memiliki standar dan jangka waktu pelayanan serta perbaikan faktor petugasnya. Tiga hal itu harus menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan publik di ibukota. Sebagus apapun sistem yang sudah dibentuk, bila mentalitas petugasnya masih rendah dan melakukan pungutan di luar aturan, perbaikan pelayanan publik selamanya tidak akan pernah bisa diatasi. Dari presentase yang telah dilakukan KPK dalam pelayanan publik di Indone-sia, peringkat pertama didudu-ki Kota Surabaya dengan persentase 6,13 persen, lalu Sama-rinda 6,11 persen, Yogyakarta 5,89 persen, Ambon 5,60 persen, Tanjung Pinang 5,59 persen, Pontianak 5,58 persen dan Serang 5,47, baru diikuti Jakarta. Surabaya berada di peringkat atas karena kota itu telah cukup baik memberikan pelayanan publik dalam hal membuat IMB, SIUP dan KTP. Khusus untuk Pemprov DKI Jakarta, sektor pelayanan publik terbaik diberikan oleh Pemerintahan Kota Jakarta Barat dengan persentase 5,45

persen, diikuti Jakarta Timur 5,44 persen, lalu Jakarta Pusat 5,44 persen, Jakarta Utara 5,36 persen dan Jakarta Selatan 4,58 persen. Sedangkan untuk Pemkot secara keseluruhan di Indonesia, berada di posisi yang buruk adalah Medan dengan persentase 3,66 persen. Memperbaiki mutu pelayanan publik tidak bisa 100 persen membaik secara utuh. Namun dalam melakukannya, sudah seharusnya pejabat publik memberikan yang terbaik kepada masyarakatnya. Karena itu, agar Pemrov DKI dapat menilai sendiri kualitas pelayanan publiknya, pihak KPK me-nyarankan Pemprov menyediakan seperti counter penampung masukan dari masyarakat. Agar kinerja dapat jadi acuan evaluasi dan dapat dijadikan studi ke depan. Dengan begitu kita bisa mencapai indeks yang diharapkan ada 60 laporan masyarakat terkait proses birokrasi yang berbelit-belit dalam pengajuan izin di Pemprov DKI Jakarta pada 2010. Laporan paling banyak terjadi di tingkat pemerintah kota sebanyak 27 kasus. Sedangkan ditingkat provinsi laporan yang diterima sebanyak 12 kasus, kelurahan 10 kasus, dan kecamatan 11 kasus. Masyarakat banyak mempermasalahkan karena penundaan izin atau pengurusan administrasi berlarut dan berbelit-belit. Contohnya, pengajuan pembuatan KTP yang tak kunjung selesai, pengabulan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dipersulit padahal segala persyaratan telah dipenuhi dan respons putusan Mahkamah Agung (MA) yang memutuskan sertifikat hak milik tanah yang lama (www.nusantara.rakyatmerdekaonline.com).

Tabel I.2 Lima Wilayah Pemerintahan Kota DKI Jakarta

Peringkat	Wilayah	Poin
1	Jakarta Barat	5,45
2	Jakarta Timur	5,44
3	Jakarta Pusat	5,44
4	Jakarta Utara	5,36
5	Jakarta Selatan	4,58

Sumber: www.nusantara.rakyatmerdekaonline.com

Persepsi masyarakat masih banyak memberikan keluhan pada panitia pengadaan barang dan jasa di P2B Jakarta Barat maupun tingkat gubernur. Keluhan-keluhan masyarakat ini dapat menjadi masukan bagi perbaikan pelayanan publik di Pemprov DKI Jakarta (www.kompas.com). Adapun

permasalahan yang ditemukan yaitu semakin maraknya bangunan di wilayah DKI Jakarta, semakin banyak pula para cukong yang bermain mata dengan pihak P2B baik dari tingkat kecamatan maupun tingkat walikota bahkan tidak tertutup kemungkinan sampai pada tingkat DKI Jakarta dengan leluasa dan seenaknya mendirikan bangunan tanpa prosedur yang sah dan banyak sekali yang menyalahi aturan baik dari mulai tidak memiliki IMB, IMB kadaluarsa, melanggar Garis Sepadan Bangunan (GSB) dan lain sebagainya. Seperti halnya di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat, banyak sekali pejabat P2B baik dari tingkat Kecamatan sampai pada walikota yang memperkaya diri demi kecek sendiri, dengan pura-pura tidak tahu atau pura-pura tidak melihat yang memang seharusnya tak luput dari pengawasannya. Hal ini membuat semua tutup mata sehingga pembangunan sebuah gedung yang seharusnya diawasi di biarkan begitu saja padahal jelas-jelas bangunan tersebut banyak yang tak memiliki IMB atau menyalahi aturan baik peruntukannya maupun perijinannya. Semua ini tak lepas dari akibat lemahnya pengawasan baik dari pihak Sudin P2B Jakarta barat maupun dari Dinas P2B DKI Jakarta. Sebagai contoh, wilayah lain selain Jakarta Barat. Mereka gencar sekali mengadakan penertiban sehingga berapa banyak bangunan yang di bongkar atau di robohkan karena menyalahi aturan dan memang di mungkinkan pejabat-pejabat disana tidak pernah neko-neko dengan para cukong. Jadi penataan bangunan untuk wilayah lain berjalan tertib, rapih, indah dan bersih sehingga terkesan tidak kumuh terhadap lingkungan. Tapi kenapa untuk wilayah Jakarta Barat pejabatnya diam membisu seribu bahasa bahkan sampai tutup mata, karena di wilayah ini banyak sekali mafia bangunan yang bertindak sebagai jembatan antara para cukong dengan pihak P2B itu sendiri sehingga mereka dengan leluasa membangun tanpa ada rasa takut akan adanya penertiban baik dari kecamatan maupun walikota. Hal ini semua di sebabkan karena bobroknya mental aparaturnya pemerintahan dari pihak P2B itu sendiri yang dengan sengaja membiarkan bangunan ilegal demi memperkaya diri sendiri dan di mungkinkan masalah ini sudah merupakan mata rantai antara para cukong, mafia bangunan serta pihak P2B baik dari tingkat kecamatan maupun walikota. Tim Skandal pernah mengungkap dan melaporkan masalah maraknya bangunan yang menjamur di wilayah Jakarta Barat khususnya wilayah Tambora kepada instansi

terkait, namun hingga saat ini tidak pernah mendapat respon atau tanggapan. Disadari atau tidak fungsi pengawasan terhadap bangunan-bangunan yang tidak dilengkapi surat perijinan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat masih dirasakan begitu lemah. Semua ini bukan tanpa sebab, ada dugaan hampir semua pejabat di lingkungan P2B sering bermain mata dengan para cukong. Simak saja bangunan yang pernah kami ungkap, semuanya hampir mendekati tahap penyelesaian bahkan masih banyak lagi bangunan yang belum kami ungkap yang menyalahi perijinan berdiri di wilayah Tambora. Oleh karena itu, demi tertibnya tata kota sehingga terkesan tidak kumuh maka sebaiknya Dinas P2B turun langsung mengecek dan menindak lanjuti dengan apa yang telah kami ungkap disini, namun pihak P2B Kecamatan Tambora seakan-akan tutup mata. Demi tertibnya penataan kota yang nyaman, asri dan aman tentu saja dibutuhkan keinginan yang tulus dari seluruh petugas P2B mulai dari tingkat Kecamatan hingga Provinsi. Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta dan juga Sudin P2B Kota Administrasi Jakarta Barat jangan terlena dengan laporan-laporan asal bapak senang juga jangan berpangku tangan melihat ketidak beresan dalam menata bangunan di wilayah DKI Jakarta sehingga perlu di ambil tindakan-tindakan apabila ada bangunan yang menyalahi prosedur perijinan (www.skandalnews.com).

Persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan ini dengan brosur yang dikeluarkan oleh Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kota Administrasi Jakarta Barat tentang tata cara memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diharapkan mempermudah warga masyarakat di wilayah tersebut guna mengetahui persyaratan apa saja yang akan diajukan untuk mendapatkan IMB. Sudah banyak masyarakat yang mengetahui bahwa bangunan yang berdiri di ibukota ini rata-rata menyalahi aturan, dugaan oknum aparaturnya dibawah naungan Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan menjalankan aksi kotornya, misalnya fasos-fasum yang dijadikan tempat tinggal, rumah makan, bangunan yang tidak layak peruntukannya dan sebagainya, semua bisa dianggap wajar jika pemohon mau mengeluarkan uang lebih disinilah praktik-praktik pungli dan korupsi terjadi. Hal tersebut persepsi masyarakat pemohon ijin rumah tinggal, dia mengeluh dengan birokrasi yang seakan dibuat-buat oleh aparaturnya.

tersebut, betapa tidak semua syarat yang tertera dalam brosur tersebut sudah dia penuhi namun tetap saja oknum yang menjabat Pelaksana Tugas itu kekeh dengan aturannya sendiri. Sesuai SK Gubernur No. 85 tahun 2006 dijelaskan bahwa kelengkapan persyaratan untuk permohonan PIMB salah satunya Foto kopi surat tanah yang telah dilegalisir sesuai aslinya, namun oknum tersebut malah meminta aslinya dan meminta BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) hal ini juga aneh Karena dalam aturannya tidak ada. Tidak sampai disitu saja oknum tersebut terang-terangan meminta uang 1 juta – 2,5 juta dengan alasan uang kas, biaya papan dan lain-lain hal ini diluar biaya resmi sesuai dengan Perda Pemerintah DKI Jakarta No. 1 tahun 2006. “ Waktu kami terbangun hanya dengan ngurusi sesuatu yang tidak jelas, aturan dari mana itu, belum lagi minta uang dengan alasan kas, masa ngurusi ini aja sampai dua bulan”. Dalam menggunakan jasa layanan IMB ini ada pun persepsi masyarakat mengeluhkan kurang transparannya aturan tarif pembuatan gambar bangunan, ketika mereka mengurus IMB dan warga menilai biaya yang dipatok cukup mahal (<http://www.panturanews.com>).

Dalam hal ini para pemohon surat IMB juga haru mengeluarkan uang untuk mengajukan surat permohonan IMB di Suku Dinas P2B. Untuk mengurus IMB seperti halnya mengurus sertifikat tanah, si pemohon harus terlebih dulu pergi ke kantor Suku Dinas Tata Kota untuk mendapatkan advis planning. Di Suku Dinas Tata Kota inilah untuk mengetahui bangunan yang akan di bangun berada pada lokasi peruntukan lokasi yang tepat sehingga semua rancangan tata ruang wilayah terdapat di Tata Kota. Masyarakat yang mengurus IMB melihat bahwa pelayanan yang di berikan hanya penataan meja saja tetapi birokrasi tidak di rubah. Hal ini membuat persepsi masyarakat pada pelayanan IMB di kantor Dinas P2B Jakarta Barat masih mengecewakan dengan sistem pengerjaannya (<http://www.yipd.or.id>).

Dari permasalahan yang ditemukan di wilayah tersebut, diketahui bahwa telah terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan apa yang di alami masyarakatnya. Pelayanan IMB di Jakarta Barat belum dapat sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mengurus IMB dikarenakan terkadang masih ada penyalahgunaan wewenang dalam proses

pengurusan IMB yang dapat merugikan masyarakat dan pemerintah, waktu dalam pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan ketentuan yang ada.

Namun hal ini masih harus dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebabnya untuk mengetahui kebenaran bahwa suatu layanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dalam sebuah pemerintahan atas fungsi-fungsi yang melekat kepadanya. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis mengangkatnya dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul **“Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)”**.

1.2 Pokok Permasalahan

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan merupakan jenis pelayanan umum yang disediakan oleh Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011). Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula citra pemerintah. Dalam penampilan dari suatu organisasi dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan perkembangan di wilayah Jakarta Barat semakin padat sehingga pembangunan di wilayah tersebut membuat masyarakat menjadi risau akan hal bangunan tersebut harus memiliki IMB agar bangunan itu diakui oleh pemerintah. Lebih lanjut, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dilakukannya dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Dengan adanya tujuan ini penulis dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut.

1.4 Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan signifikansi, baik akademis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Signifikansi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berarti bagi pemerhati bidang ilmu administrasi, khususnya administrasi negara dalam melihat permasalahan kualitas pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan layanan izin mendirikan bangunan (IMB).

2. Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Pemerintah Daerah DKI Jakarta, khususnya pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dan Unit terkait di Provinsi DKI Jakarta dalam rangka:

- a. Merumuskan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) penyelenggaraan yang efektif.
- b. Meningkatkan kesadaran masyarakat sehingga dapat mendorong kualitas pelayanan yang terbaik.
- c. Mengoptimalkan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) lebih efektif dan efisien.

1.5 Pembatasan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan dan tujuan penelitian yang dijelaskan sebelumnya maka dapat diidentifikasi bahwa ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya dibatasi pada persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban P2B di Jakarta Barat. Adapun obyek penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah masyarakat yang pernah atau yang sedang mengurus IMB.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam hal penyusunan skripsi ini penulis membagi menjadi 5 (lima) Bab. Adapun pembagian ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam pembahasan topik, sehingga analisa dan uraian yang dimuat dalam skripsi ini

tersusun dengan baik, tepat dan sistematis serta mengarah pada tujuan dari pokok permasalahan yang akan dibahas. Berikut ini isi dari masing-masing Bab tersebut secara ringkas yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Pokok Permasalahan yang akan dibahas, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Pembatasan Penelitian, serta Sistematika penelitian yang berupa uraian singkat mengenai isi dari bab-bab yang terdapat dalam skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang terkait tentang Persepsi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, serta tinjauan literatur dari penelitian – penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan terkait dengan pelayanan IMB yang digunakan sebagai landasan dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

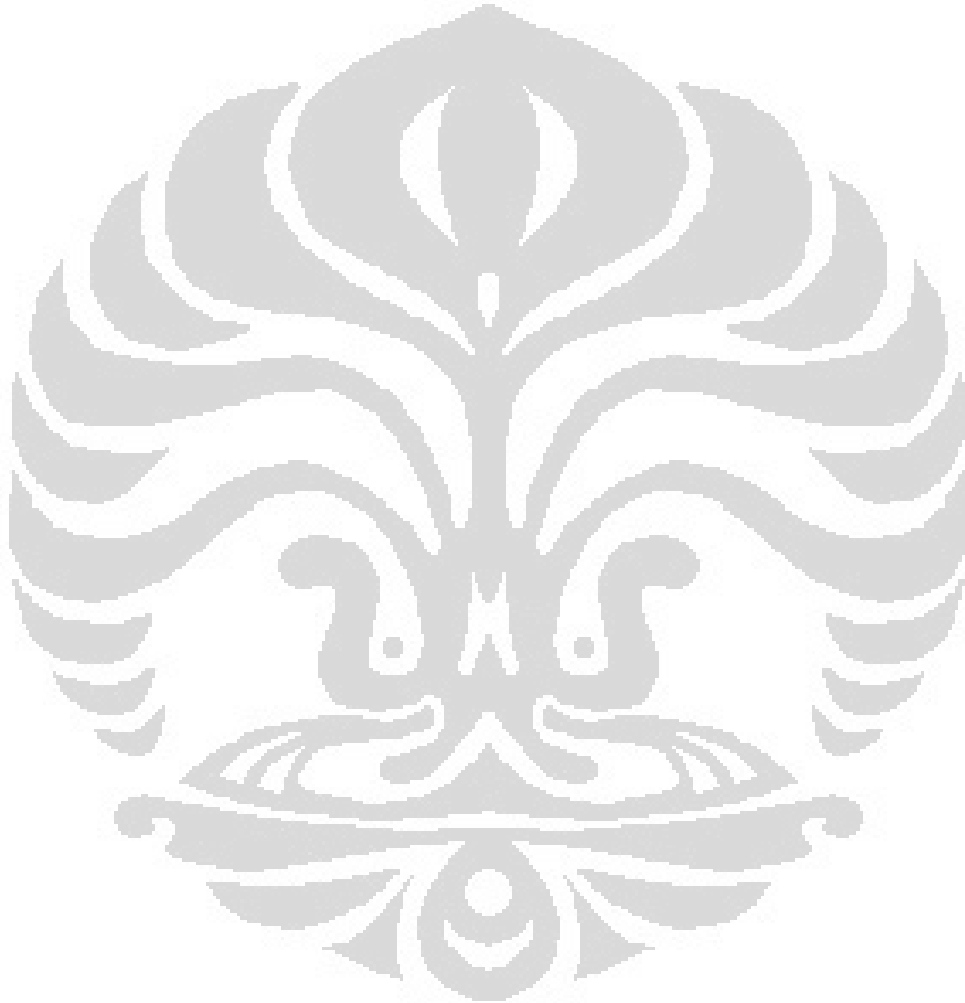
Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu termasuk metode pengumpulan data, metode pengumpulan sampel penelitian, model dan hipotesis penelitian, serta metode pengolahan dan analisa data.

BAB IV PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA SUKU DINAS PENGAWASAN DAN PENERTIBAN BANGUNAN P2B DI JAKARTA BARAT (PERIODE TAHUN 2011)

Bab ini membahas analisis atas data penelitian yang telah didapat di lapangan dan telah diolah yang kemudian dibahas untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dibahas mengenai simpulan yang didapat sebagai hasil-hasil penelitian, serta saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini penulis akan memberikan penjelasan tentang tinjauan pustaka yang melihat perbandingan dari penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang saat ini. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian.

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini mengangkat judul **“Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)”**. Penelitian ini yang dilakukan peneliti bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berada di wilayah Jakarta Barat yang dilakukan oleh Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

Terdapat penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Peneliti pertama berjudul **“Persepsi Masyarakat Kelurahan Pondok Cina Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pelayanan KTP”** (Jhoni Primadian, Skripsi, 2005) tema diangkat dalam skripsi ini mengenai kualitas pelayanan di Kelurahan Pondok Cina. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pondok Cina. Permasalahan yang di temukan dalam penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat dalam pelayanan KTP, sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai pendapat masyarakat tentang pelayanan KTP di kantor Kelurahan Pondok Cina di lihat dari masyarakat pengguna dan persepsi masyarakat baik layanan diterima dan layanan yang diharapkan masyarakat.

Persamaan antara skripsi di atas dengan penelitian (skripsi) peneliti terletak pada bidang dalam memberikan pelayanan, yaitu terkait dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang dimaksud disini adalah kualitas yang bertujuan untuk

mengukur suatu tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas pemerintah, sedangkan perbedaan antara skripsi di atas dengan penelitian (skripsi) peneliti terletak pada lokasi, dimana penelitian ini membahas tentang pelayanan KTP sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan IMB dan teori yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan yang akan digunakan penelitian saat ini. Pendekatan penelitian skripsi di atas yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian yang dilakukan Jhoni Primadian dilakukan di dalam Kelurahan Pondok Cina serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan wawancara.

Hasil penelitian dari Jhoni Primadian dilihat dari segi dimensi Keindahan (*Realibility*) dinyatakan bahwa petugas Kelurahan Pondok Cina sudah cukup andal dalam melayani masyarakat. Pada dimensi Berwujud (*Tangible*) kelayakan fasilitas Kelurahan dan pada jumlah petugas memadai. Kemudian untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa petugas sudah tanggap pada kebutuhan masyarakat, sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan dan bersedia dalam memecahkan masalah masyarakat. Dan dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan kalau petugas pernah atau bahkan sering menerima tips dari masyarakat. Dan yang terakhir dilihat dari dimensi yaitu Empati (*Empathy*) menunjukkan sebagian besar bahwa responden menjawab bahwa petugas sabar dan sungguh dalam memberikan pelayanan, kemudian juga telah ramah dan sopan dalam pelayanan serta telah memberikan pelayanan yang adil pada masyarakat.

Selanjutnya penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan berjudul **“Persepsi Masyarakat Kecamatan Pengguna Jasa Kantor Pertahanan Kotamadya Jakarta Selatan Mengenai Kualitas dan Kepuasan Pelanggan”** (Fauzil Arsil Matondang, Tesis, 2006) tema umum yang diangkat dalam penelitian tesis ini yaitu pada pemberian kualitas dan kepuasan dalam pelayanan, hal ini salah satu instansi pemerintah yang merupakan jasa pelayanan di Pertanahan Kodya Jakarta Selatan. Permasalahan dalam penelitian tesis ini difokuskan pada bagaimana persepsi masyarakat pengguna jasa mengenai kualitas

dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa Kantor Pertanahan Kodya Jakarta Selatan.

Persamaan antara tesis tersebut dengan penelitian (skripsi) peneliti ini adalah tema dan metode yang digunakan dalam penelitian tesis tersebut. Tesis ini membahas tentang kualitas pelayanan yang tema tersebut sama dengan peneliti (skripsi) yang akan dilakukan nantinya, sedangkan perbedaan antara tesis ini dengan penelitian (skripsi) peneliti yang akan diteliti yaitu dilihat dari segi lokasi yang akan dilakukan dalam penelitian, teori yang digunakan penelitian dalam tesis ini berbeda dengan teori yang akan digunakan penelitian saat ini dan tesis tersebut membahas bagaimana kepuasan yang dirasakan masyarakat tersebut dalam menggunakan jasa layanannya.

Tujuan dari penelitian tesis ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna jasa mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kodya Jakarta Selatan. sedangkan pendekatan penelitian tesis ini yang digunakan dalam penelitiannya adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif serta teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survey, kuesioner, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian Fauzil Arsil Matondang menunjukkan bahwa masyarakat di Kotamadya Jakarta Selatan menilai kualitas dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan dilihat dari hasil penelitian tesis ini dengan menggunakan alat ukur kelima dimensi *servqual* menurut para responden dalam pelayanan yang diberikan ketika melakukan penelitian kepada masyarakat pengguna telah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang berdasarkan dimensi *Reliability* adalah bahwa segi waktu dan biaya mengurus langsung ke kantor pertanahan akan lebih cepat dan murah serta secara pribadi pelanggan pada pengguna jasa ini tidak menghendaki terjadinya kesalahan dalam mendapatkan pelayanannya, selanjutnya berdasarkan dimensi *assurance* adalah pelanggan mendapatkan jaminan keabsahan dan keamanan atas dokumen administrasi pertanahan, berdasarkan *tangible* adalah bahwa penilaian responden cukup rendah, karena tempat parkir kendaraan yang memadai dan aman tidak menjadi prioritas bagi responden dalam mendapatkan layanan pertahanan, dan yang terakhir berdasarkan dimensi *responsiveness* adalah bahwa pelayanan yang diberikan dalam bentuk dimensi ini

sangat rendah karena masih adanya petugas yang meminta atau menerima biaya diluar tarif demi kepentingan pribadi .

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul “Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)”. Penelitian ini dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan survey dan wawancara, sedangkan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ada di Dinas P2B peneliti menggunakan teori Lovelock yang mengidentifikasi ada 8 (delapan) kategori unsur layanan pelengkap pada setiap penawaran produk yang disebutnya “The Flower of Services” dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Dimensi Informasi, Konsultasi, *Order Taking*, *Hospitality*, *Caretaking*, *Exceptions*, *Billing*, dan Pembayaran. Dengan dimensi ini penulis dapat mengetahui penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Hasil penelitian Nita yaitu pelayanan IMB dikantor Suku Dinas P2B Jakarta Barat (Tahun 2011) sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur dari pelayanan IMB. Yaitu dimensi Informasi, Konsultasi, *Order Taking*, *Hospitality*, *Caretaking*, *Exceptions*, *Billing*, dan Pembayaran. Dari penelitian yang dilakukan dari beberapa dimensi tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah hampir mendekati pelayanan yang baik untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan dikantor Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat tingkat pelayanannya sudah baik.

Tabel II.1
Matriks Perbandingan Tinjauan Pustaka

Nama	Jhoni Primadian	Fauzil Arsil Matondang	Nita
Judul Penelitian	Persepsi Masyarakat Kelurahan Pondok Cina Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pelayanan KTP	Persepsi Masyarakat Kecamatan Pengguna Jasa Kantor Pertahanan Kotamadya Jakarta Selatan Mengenai Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	Persepsi Masyarakat Mengenai Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011)
Permasalahan Penelitian	Menfokuskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat dalam pelayanan KTP di Kantor Kelurahan Pondok Cina	Penelitian difokuskan pada bagaimana persepsi masyarakat pengguna jasa mengenai kualitas dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa Kantor Pertanahan Kodya Jakarta Selatan	Penelitian difokuskan pada Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.
Pendekatan Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Jenis Penelitian	Deskriptif	Deskriptif	Deskriptif
Metode Pengumpulan Data	Kuesioner dan Wawancara	Survey, Kuesioner dan Studi Kepustakaan	Kuesioner dan Wawancara
Tujuan Penelitian	Menganalisis untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai pendapat masyarakat tentang pelayanan KTP di Kantor Kelurahan Pondok Cina	Menganalisis untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna jasa mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kodya Jakarta Selatan	Menganalisis untuk menjelaskan dan mengetahui tanggapan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B Bangunan di Jakarta Barat
Object Site	Pondok Cina, Depok	Jakarta Selatan	Jakarta Barat
Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan KTP sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi ukuran dari pelayanan KTP. Yaitu dimensi <i>Tangibles</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> . Dari penelitian yang dilakukan, dari beberapa dimensi	Hasil penelitian Fauzil Arsil Matondang menunjukkan bahwa masyarakat di Kotamadya Jakarta Selatan menilai kualitas dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan dilihat dari hasil penelitian tesis ini dengan menggunakan alat ukur kelima dimensi <i>servqual</i> menurut para responden dalam pelayanan yang	Hasil penelitian Nita yaitu pelayanan IMB dikantor Dinas P2B Jakarta Barat sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur dari pelayanan IMB. Yaitu dimensi <i>Informasi</i> , <i>Konsultasi</i> , <i>Order Taking</i> , <i>Hospitality</i> , <i>Caretaking</i> , <i>Exceptions</i> , <i>Billing</i> , dan <i>Pembayaran</i> . Dari penelitian yang

	<p>tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah hampir mendekati tingkat kepuasan untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Cina. Kualitas pelayanannya sudah meningkat.</p>	<p>diberikan ketika melakukan penelitian kepada masyarakat pengguna telah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> adalah bahwa segi waktu dan biaya mengurus langsung ke kantor pertanahan akan lebih cepat dan murah serta secara pribadi pelanggan pada pengguna jasa ini tidak menghendaki terjadinya kesalahan dalam mendapatkan pelayanannya, selanjutnya berdasarkan dimensi <i>assurance</i> adalah pelanggan mendapatkan jaminan keabsahan dan keamanan atas dokumen administrasi pertanahan, berdasarkan <i>tangible</i> adalah bahwa penilaian responden cukup rendah, karena tempat parkir kendaraan yang memadai dan aman tidak menjadi prioritas bagi responden dalam mendapatkan layanan pertanahan, dan yang terakhir berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> adalah bahwa pelayanan yang diberikan dalam bentuk dimensi ini sangat rendah karena masih adanya petugas yang meminta atau menerima biaya diluar tarif demi kepentingan pribadi</p>	<p>dilakukan dari beberapa dimensi tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah hampir mendekati pelayanan yang baik untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat tingkat pelayanannya sudah baik.</p>
<p>Persamaan dan Perbedaan</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini dilihat dari sama-sama mengukur kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya lokasi objek penelitian, dan teori yang digunakan.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini dilihat dari sama-sama mengukur kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya lokasi, objek penelitian, dan teori yang digunakan.</p>	

2.2 Kerangka Teori

Keberadaan sebuah teori dalam sebuah penelitian sangat penting, karena ia selalu menjadi sebuah dasar ilmiah terhadap setiap penelitian. Dan begitu juga pada penelitian yang penulis lakukan mengenai “Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanann Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011).

Pada bab kedua ini penulis menyampaikan kerangka teori dari penelitian yang dilakukan. Penulis menguraikan tentang persepsi, kemudian mengenai kualitas layanan publik, yang terdiri dari penjelasan tentang pengertian persepsi, pengertian pelayanan, pelayanan publik serta dimensi kualitas pelayanan publik. Selanjutnya pada bagian akhir bab, penulis memberikan operasionalisasi konsep bagi penelitian ini.

2.2.1 Pengertian Persepsi

Pendapat masyarakat terhadap suatu objek dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bisa menjadi dasar penilaian masyarakat apakah itu positif atau pun negatif. Proses yang mengarah pada pendapat itulah yang dinamakan dengan persepsi. Persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu (Walgito, 1990:126). Sedangkan menurut Champoux menyatakan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang membiarkan seorang merasakan dorongan dari lingkungan. Pengaruh dorongan tersebut dapat dirasakan dalam bentuk penglihatan, sentuhan, kenikmatan, penciuman, dan pendengaran. Dorongan tersebut dapat berasal dari orang lain, kejadian-kejadian, objek fisik dan ide-ide (Champoux dalam Hutasoit, 2011:32).

Robbins memberikan batasan bahwa persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan inderanya dalam rangka memberikan maksa kepada lingkungannya (Robbins dalam Hutasoit, 2011:32). Robbins juga mengemukakan bahwa ada tiga faktor pokok yang mempengaruhi persepsi, yaitu: (1) faktor dalam situasi yang meliputi waktu, keadaan/tempat

kerja, dan keadaan sosial; (2) faktor pada pemersepsi yang terdiri dari sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan penghargaan; dan (3) faktor pada target yang terdiri dari hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, dan kedekatan (Robbins dalam Hutasoit, 2011:34). Sedangkan menurut Atkinson dan Hilgard menyatakan bahwa sebagai cara pandang, persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi (Atkinson dan Hilgard dalam Hutasoit, 2011:33).

Faktor-faktor yang dapat membentuk atau justru memutarbalikan persepsi seseorang adalah (Robbins, 1996:126):

a. Pelaku Persepsi

Bila seseorang individu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu dapat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individual tersebut. Diantara karakteristik pribadi yang lebih relevan yang mempengaruhi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan.

b. Karakteristik-karakteristik dalam target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Gerakan, bunyi, ukuran, atribut-atribut lain dari target, membentuk cara kita memandangnya.

c. Situasi

Sekali lagi, situasi mempengaruhi persepsi anda. Waktu adalah dimana suatu objek atau peristiwa itu dilihat dapat mempengaruhi perhatian, seperti lokasi, cahaya, panas atau setiap jumlah faktor situasional.

Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, penciuman (Thoha, 1986:135). Sedangkan Robbins menjelaskan persepsi sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungannya (Robbins, 1999:124).

Untuk keperluan penelitian ini, maka persepsi dirumuskan sebagai suatu pandangan, pengertian, dan penafsiran dari seseorang/pelanggan Izin Mendirikan

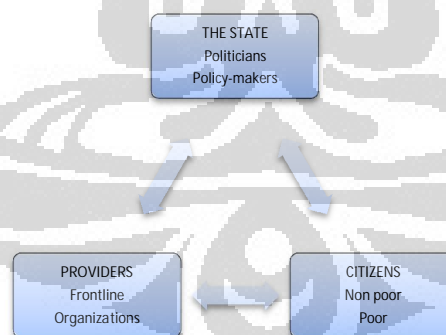
Bangunan (IMB) tentang kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono dalam Hardiyansyah, 2011:11). Sedangkan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam Pasolong, 2007:128). Ada pun definisi pelayanan publik menurut Roth adalah suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “restaurant” (Istianto, 2011:106).

World Bank menggambarkan proses penyediaan pelayanan publik di sebagian besar negara berkembang dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

Alur Proses Penyediaan Penyediaan Pelayanan Publik



Sumber: Jurnal Forum Inovasi UI Vol. 8

Diagram tersebut memperlihatkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus melalui mekanisme yang panjang yaitu melalui Negara dimana di dalamnya ada dua institusi politisi (*politicians*) dan pembuat kebijakan (*policy makers*). Setelah negara proses akan melalui penyedia

pelayanan publik (*provider*) yang terdiri dari penyedia langsung (*frontliners*) dan organisasinya. Mekanisme yang jelas menyimpan berbagai potensi permasalahan.

Pertama, masyarakat miskin tidak dapat meminta akuntabilitas dari penyedia langsung karena penyedia langsung memberikan akuntabilitas kepada organisasi mereka masing-masing. Masyarakat yang tidak miskin lebih bisa meminta akuntabilitas pelayanan karena mereka dapat mampu membayar pelayanan publik lebih tinggi. Kedua, organisasi penyedia pelayanan publik akan memberikan akuntabilitas tidak kepada masyarakat melainkan kepada pembuat kebijakan karena merekalah yang memberikan pekerjaan dan membayar. Ketiga, para pengambil kebijakan sendiri juga tidak akan peduli terhadap pelayanan publik yang diterima masyarakat selama pengeluaran dan *budget* disetujui oleh politisi. Keempat, para politisi yang sebenarnya harus memberikan akuntabilitas kepada masyarakat pada kenyataannya tidak melakukan itu karena bukan masyarakat yang memilih mereka secara langsung (Istianto, 2011:109).

Menurut Brata program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada masyarakat terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga pelayanan telah menjadi alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk diminati oleh masyarakat. Kepedulian kepada masyarakat dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut pelayanan prima (Brata, 2003:25).

Selanjutnya bahwa pelayanan publik itu adalah pelayanan dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*Profit*). Pelayanan ini lazim pula disebut sebagai pelayanan umum yang harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau (Boediono dalam Hutasoit, 2011:13).

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi (Ratminto, 2006:24):

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pernyataan di atas, mencerminkan orientasi terhadap pelanggan yang merasakan suatu pelayanan pemerintah yang diberikan oleh aparatur pemerintah, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan pelanggan.

2.2.3 Pengertian Kualitas

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan, maka dari itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas (Kasmir, 2005:15). Upaya mendefinisikan kualitas dalam organisasi

jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Meski demikian, dari berbagai literatur dijumpai beberapa definisi kualitas yang banyak dikutip dan diadaptasi. Definisi umum tersebut dikemukakan oleh empat guru kualitas (Tjiptono, 2005:11-13):

1. Josep M. Juran

Strategi perbaikan kualitas Juran menekankan implementasi proyek-per-proyek dan rangkaian tahap terobosan. Ia juga menegaskan pentingnya identifikasi dan pemecahan/eliminasi penyebab suatu masalah. Menurutny, langkah ini sangat krusial, karena bila mencari jalan pintas dari gejala langsung diberikan solusi, maka sumber persoalan sesungguhnya belum diatasi dan sewaktu-waktu bisa terulang lagi. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

2. Philip B. Crosby

Pendekatan Crosby menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.

3. W. Edwards Deming

Strategi Deming didasarkan pada alat-alat statistik. Strategi ini cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utama strategi ini adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus. Strategi Deming berfokus pada proses untuk mengeliminasi variasi, karena sebagian besar variasi (kurang lebih 92%) dapat dikendalikan manajemen. Deming sangat yakin bahwa bila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah (dengan catatan manajemen menyediakan alat-alat yang cocok), maka kualitas dapat disempurnakan terus-menerus.

4. Taguchi

Filosofi taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas dan kualitas tersebut secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk atau proses. Strategi Taguchi difokuskan pada *loss fuction*, yang mendefinisikan setiap penyimpangan dari target sebagai kerugian yang dibayar konsumen. Taguchi mendefinisikan kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.

Tak satupun definisi dari para guru kualitas tersebut yang sempurna. Akan tetapi, definisi-definisi tersebut merupakan usaha mereka untuk menunjukkan bahwa setiap orang memerlukan definisi operasional mengenai kualitas. Definisi operasional merupakan deskripsi dalam ukuran-ukuran yang dapat dikuantifikasikan mengenai apa yang diukur dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengukurnya secara konsisten. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menentukan kinerja aktual proses tersebut.

Selanjutnya agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara (Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Hardiyansyah, 2011:36-37):

1. Mengetahui sejauhmana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistic dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Fandy Tjiptono dalam Pasolong, 2007:132). Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tjiptono, 2011:164).

Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian, ketiga konsep ini memiliki penekanan yang berbeda-beda (Edvardsson dalam Tjiptono, 2011:171):

1. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
2. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
3. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya, dan modal yang digunakan.

Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan, karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar (Gaspersz, 1997:5).

Dalam konteks kompetisi global di era pasar bebas ini, setiap perusahaan harus bersaing dengan para pesaing lokal dan global. Peningkatan intensitas kompetisi menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan dan preferensi pelanggan serta berusaha memenuhinya dengan cara-cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaingnya. Perhatian setiap perusahaan tidak lagi hanya terbatas pada produk (barang atau jasa yang dihasilkan) semata, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia,

dan lingkungan. Dengan demikian, hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat memenangkan persaingan dalam pasar global.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dengan adanya kualitas masyarakat dapat menilai kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan.

2.2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Hardiyansyah, 2011:40). Sedangkan definisi lainnya mengemukakan bahwa 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 (Ibrahim dalam Hardiyansyah, 2011:40).

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut antara lain (Tjiptono dalam Hardiyansyah, 2011:40):

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi beban dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak 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.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut (Zeithaml dalam Hardiyansyah, 2011:40) mengatakan bahwa:

SERQUAL 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 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.

SERQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Sedangkan dikemukakan bahwa ada harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan. Bentuk pelayanan yang maksimal merupakan kepuasan bagi pelanggan sehingga tuntutan terhadap kepuasan merupakan hal yang lumrah (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Prasajo, 2006:19).

Sinambela dkk, mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (Sinambela dkk dalam Pasolong, 2007:133):

1. Transparasi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2.5 Dimensi Pokok dalam Menentukan Kualitas Jasa

Jasa bisa merupakan produk utama, bisa pula komplementer unik bagi penawaran produk fisik. Menurut Lovelock (Lovelock, 1995:178-188) mengidentifikasi delapan kategori unsur layanan pelengkap pada setiap penawaran produk yang disebutnya "*The Flower of Services*". Berikut ini penjelasan dari masing dimensi:

1. **Informasi**, misalnya jalan/arah menuju tempat produsen, jadwal atau skedul penyampaian produk, harga, instruksi mengenal cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (*warnings*), persyaratan penjualan/layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima, dan tiket.
2. **Konsultasi**, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.
3. **Order Taking (Fasilitas)**, meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu); jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), *order entry*, dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang, *professional appointments*, dan admisi untuk fasilitas yang terbatas seperti pameran).

4. **Hospitality (Keramahan)**, di antaranya sambutan, *food and beverages*, toilet dan kamar kecil, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, hiburan, koran, ruang tunggu), transportasi, dan jasa keamanan.
5. **Caretaking (Perawatan)**, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan roda dua dan roda empat; penanganan bagasi; titipan tas; dan lain-lain), serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli pelanggan (pengemasan, transportasi, pengantaran, instalasi, pembersihan, inspeksi dan diagnosis, pemeliharaan preventif, reparasi dan inovasi, dan upgrades).
6. **Exceptions (Tanggapan)**, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/pujian/saran, penyelesaian masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan pemakaian produk; kesulitan yang muncul dalam pemakaian produk; kesulitan yang disebabkan kegagalan produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya); dan restitusi (pengambilan uang, kompensasi atau ganti rugi, dan sebagainya).
7. **Billing (Bukti Pembayaran)**, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening, dan *self-billing*.
8. **Pembayaran**, dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan; pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran; pengurangan otomatis atas rekening pelanggan; serta kontrol dan verifikasi.

Dengan demikian penelitian yang akan dilakukan peneliti dalam kualitas pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan P2B di Jakarta Barat dapat diukur oleh beberapa dimensi yang akan digunakan penulis untuk melihat jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat. Kedelapan dimensi ini ada memperkuat pembuktian kualitas pelayanan itu menunjukkan baik dan buruknya tanggapan masyarakat yang menggunakan jasa layanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

2.3 Operasionalisasi Konsep

Tabel II.3

Konsep	Variabel	Dimensi	Kategori	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan	<i>Informasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Petunjuk arah tempat pengurusan jelas. • Penyampaian informasi pengurusan jelas. • Persyaratan pengajuan IMB dapat dengan mudah diakses melalui internet. • Pemberitahuan apabila ada keterlambatan dalam pengurusan. 	Ordinal
		<i>Konsultasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian prosedur yang diberikan jelas. • Solusi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pemohon jelas. • Tersedia ruang khusus untuk konsultasi bagi pemohon. 	Ordinal
		<i>Order Taking (Fasilitas)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia tempat makan. • Waktu proses pelayanan. • Petugas memberikan pelayanan secara profesional kepada pelanggan. 	Ordinal
		<i>Hospitality (Keramahan)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia toilet • Peralatan toilet lengkap. • Keramahan petugas. • Akses transportasinya 	Ordinal

				<p>mudah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tersedia ruang tunggu. • Tersedia fasilitas dalam menunggu. 	
		<i>Caretaking (Perawatan)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat parkir yang memadai. • Tersedia keamanan kendaraan. • Tersedia petugas <i>Security</i> di ruangan kantor pelayanan. 	Ordinal
		<i>Exceptions (Tanggapan)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Merespon dengan cepat terhadap keluhan dari pemohon. • Dapat menyelesaikan masalah jelas. • Bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam pengurusan. 	Ordinal
		<i>Billing (Bukti Pembayaran)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan bukti pembayaran dalam pengurusan jelas. • Memberikan laporan perincian biaya dalam pengurusan jelas. • Transparansi pembayaran terhadap pelayanan jasa. 	Ordinal
		<i>Pembayaran</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Buruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberitahuan prosedur pembayaran pengurusan jelas. • Pembayaran diberikan sesuai dengan pengurusan yang diajukan. • Pembayaran mudah di akses melalui ATM atau transfer. 	Ordinal

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini penulis akan memberikan penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai pendekatan penelitian, metode penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, dan instrument penelitian dan teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif itu dapat diartikan secara bebas sebagai “keakuratan” deskripsi suatu variabel dan keakuratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, serta memiliki daerah aplikasi (generalisasi) yang luas (Irawan, 2006: hal. 101). Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009: hal. 8).

Penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana penilaian responden terhadap pelayanan IMB yang diberikan oleh abdi negara pada tahun 2011. Peneliti ingin juga mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para responden dalam proses pengurusan IMB. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk mengamati, mengumpulkan informasi, dan menganalisis hasil penelitian mengenai *Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan IMB Pada Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat* adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menjadikan teori sebagai pedoman bagi peneliti dalam merencanakan penelitian. Teori dalam hal ini memberi pedoman tentang kerangka berpikir yang harus dimiliki peneliti, data apa saja yang harus dikumpulkan oleh peneliti, hingga cara menafsirkan data yang telah

terkumpul dari lapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Creswell dalam buku *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach* yang mengatakan :

“...in quantitative paradigm of research, in which researchers use accepted and precise meanings, a theory commonly is understood to have certain characteristics...”.(Creswell,1994:82)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena pada penelitian *Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan IMB Pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta Barat* akan lebih mudah dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Peneliti menginginkan penelitian ini akan menjadi lebih lengkap dan kaya akan data dan sumber-sumber lain jika menggunakan metode kuantitatif, sehingga tujuan awal penelitian akan dapat dengan mudah dilakukan dan dapat menjawab pertanyaan penelitian bagi peneliti. Alasan lain penggunaan pendekatan kuantitatif karena pendekatan kuantitatif memiliki pemahaman mendalam yang akan mempertanyakan suatu objek secara tuntas. Penelitian kuantitatif akan secara lengkap membahas tentang masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian kuantitatif menggunakan data-data statistik yang akan mendukung penelitian. Data-data diperoleh dengan menghitung nilai yang ada dikuisisioner, kemudian dipergunakan untuk menjawab pertanyaan peneliti akan masalah yang ada.

3.2. Jenis-jenis Penelitian

Jenis-jenis metode penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan manfaat penelitian, berdasarkan tujuan penelitian, berdasarkan dimensi waktu, berdasarkan teknik pengumpulan data (Prasetyo dan Miftahul Jannah, 2011: hal.37). Hal ini peneliti akan menjelaskan apa yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis-jenis tersebut.

3.2.1. Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat

Berdasarkan manfaatnya, jenis penelitian ini disebut penelitian murni. Penelitian murni itu adalah sebagai upaya untuk mengembangkan teori tertentu dalam konteks keilmuan. Penelitian murni dimaksudkan sebagai sebuah penggolongan penelitian untuk mengembangkan salah satu cabang ilmu pengetahuan dan hasil penelitiannya biasanya dilakukan pada ilmu-ilmu murni pula, seperti matematika, fisika, ilmu ekonomi, antropologi, sosiologi, dan sebagainya (Bungin, 2008: hal. 48). Ditinjau dari segi manfaat yang digunakan, penelitian ini tergolong dalam penelitian murni.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian berdasarkan manfaat adalah penelitian murni, karena dalam penelitian ini menggunakan teori dan dari teori tersebut kita dapat menguji dengan kenyataan yang sebenarnya. Hal ini juga dapat menjelaskan kondisi yang terjadi sehingga memberikan pengetahuan dan pemahaman suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

3.2.2 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan

Berdasarkan tujuan, penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan mengkaji sesuatu seperti apa adanya (variabel tunggal) atau pola hubungan (korelasional) antara dua atau lebih variabel (Irawan, 2006: hal. 108). Penelitian deskriptif dalam penelitian ini agar dapat menyajikan atau memberikan gambaran dan situasi yang terjadi sesuai dengan kenyataannya. Penelitian ini dilihat dari persepsi masyarakatnya ketika merasakan suatu kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta Barat.

3.2.3 Jenis Penelitian Berdasarkan Waktu

Berdasarkan waktu, penelitian ini menggunakan waktu *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan kompromi antara *one-shot method* (menembak satu kali terhadap kasus) dan longitudinal method (menembak beberapa kali terhadap kasus yang sama) (Bungin, 2008: hal. 44). Penelitian ini hanya digunakan dalam waktu tertentu, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda

untuk diperbandingkan. Tidak ada batasan yang baku untuk menunjukkan satu waktu tertentu. Akan tetapi, yang digunakan adalah bahwa penelitian itu telah selesai (Prasetyo dan Miftahul Jannah, 2011: hal. 45). Penelitian akan dilakukan dalam satu waktu tertentu yaitu penelitian yang dilakukan pada Tahun 2012 tetapi peneliti melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan Periode Tahun 2011, namun hal tersebut disesuaikan dengan kondisi yang dikehendaki.

3.2.4 Jenis Penelitian Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data sebagai kelengkapan dari penelitian, sehingga penelitian ini mendapatkan beberapa sumber data yang di peroleh dalam membantu penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2008: hal. 122). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan:

a. Survei

Metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuisisioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian survei dengan kuisisioner ini memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan bisa dicapai dengan baik. Karena validitas data sangat tergantung pada kejujuran responden maka penelitian sebaiknya juga menggunakan cara lain (selain kuisisioner) untuk meningkatkan keabsahan data itu. Misalnya, peneliti mungkin bertanya kepada responden (Irawan,2006:109).

Proses survei dimulai dengan mengajukan pertanyaan tertulis baik yang telah tersusun dalam kuisisioner dan disebarakan kepada responden yang sudah melakukan proses pengurusan IMB dengan daftar pertanyaan yang dibuat sesuai terhadap pelayanan yang diberikan petugas di kantor Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Periode Tahun 2011). Peneliti memilih metode survei karena metode ini dianggap tepat untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden pada pemohon IMB di wilayah Jakarta Barat.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara, dengan responden atau orang yang diwawancarai (Bungin, 2008: hal. 126). Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara tidak mendalam kepada beberapa orang responden untuk menanyakan tentang persepsinya ketika saat merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B Jakarta Barat bertujuan untuk menunjang penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan (Bungin, 2008: hal. 122). Data sekunder ini digunakan peneliti untuk diproses lebih lanjut. Data sekunder itu adalah:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan dengan cara mempelajari buku, dokumen, artikel, Badan Pusat Statistik (BPS) dan jurnal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

b. Internet

Data sekunder yang berasal dari situs internet berupa informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Dengan ada data sekunder ini merupakan salah satu bertujuan untuk mendapatkan informasi tambahan serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber (Nawawi dalam Taniredja dan Mustafidah, 2011: hal. 33). Jenis penarikan sampel yang digunakan adalah *probabilitas sampling*, karena populasi dalam penelitian ini memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sample dalam penelitian ini. Dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif*

pengertian *probabilitas sampling* adalah teknik penarikan didasarkan atas pemikiran bahwa keseluruhan unit populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Bungin, 2008:106). Populasi dari penelitian ini merupakan pemohon IMB yang melakukan pengurusan IMB di kantor pelayanan Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dan dalam penelitian ini memiliki kerangka sampel. Peneliti menghitung untuk penarikan sampel menggunakan rumus slovin yang akan dijelaskan dibagian teknik penarikan sampel, maka Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian terhadap responden pemohon IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *sample random sampling* (penarikan sampel acak sederhana). Penarikan sampel acak sederhana adalah teknik penarikan sampel yang memiliki sifat populasi yang begitu *homogeny*, maka sampel yang dihasilkan dari rancangan ini tetap merupakan sampel yang dihasilkan dari rancangan itu tetap merupakan sampel *representative* (Bungin, 2008:106). Peneliti menggunakan penarikan sampel acak sederhana karena sampel yang peneliti ambil adalah sudah memiliki kerangka sampel dan dengan memakai sistem ini maka sampel diambil dengan cara *sampling acak sederhana*.

Dalam penelitian ini semua pemohon IMB pada tahun periode 2011 secara keseluruhan yang berjumlah 2602 memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk menentukan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Bungin, 2005:105) yaitu:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel)

Berikut perhitungan jumlah responden dalam penelitian ini :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{N(d)^2 + 1}{2602 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2602}{2602 \times (0,01) + 1} = \frac{26,02}{27,02} = 96,29 = 97$$

Dari jumlah populasi sebesar 2602 pemohon IMB, peneliti akan mengundi dan mengambil 97 pemohon IMB untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah pemohon IMB yang pernah mengurus IMB dan merasakan pelayanan yang diberikan.

3.5 Teknik Analisis Data

Berdasarkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah univariat karena hanya menggunakan satu variabel saja, yaitu kualitas pelayanan. Skala penelitian yang digunakan peneliti untuk interpretasi data adalah skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk pertanyaan pilihan dengan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pertanyaan atau pernyataan dalam *range* penilaian hanya satu sampai empat saja. Jawaban responden diolah dengan skala likert. Skala likert adalah untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009: hal. 93). Jawaban setiap pernyataan tersebut yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju diberi skor 4
- ST = Setuju diberi skor 3
- TS = Tidak Setuju diberi skor 2
- STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Peneliti juga mengkode ulang untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil jawaban responden. Peneliti menganalisis hasil jawaban responden dengan mengkategorikan efektif dan tidak efektif berdasarkan pada setiap dimensi yang terdapat pada teori yang digunakan dan tujuan lain dari pengkodean ulang adalah untuk mempermudah peneliti dalam memberikan kesimpulan berdasarkan total responden yang sudah dikategorikan. Berikut penjelasan pengkodean ulang tersebut:

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 1. Sangat setuju/sangat positif, diberi skor: 4 | } | diberi kode 2 |
| 2. Setuju/positif, diberi skor: 3 | | Baik |
| 3. Tidak setuju/negatif, diberi skor: 2 | } | diberi kode 1 |
| 4. Sangat tidak setuju/sangat negatif, diberi skor: 1 | | Buruk |

3.5.1 Pengkodean Data (*Data Coding*)

Data coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuisioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer (Prasetyo dan Jannah, 2005:171). Dalam penelitian ini data yang telah peneliti peroleh diberikan kode pada masing-masing jawaban yang ada di kuisioner dari data diri responden sampai dengan data jawaban responden pada setiap indikator (pertanyaan). Data diri responden yang dapat dianalisis oleh peneliti berdasarkan data yang diperoleh adalah usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Dibawah ini penjelasan pengkodean data diri responden tersebut:

➤ Usia responden

< 20 tahun diberi kode	: 1
20-30 tahun diberi kode	: 2
31-40 tahun diberi kode	: 3
41-50 tahun diberi kode	: 4
>50 tahun diberi kode	: 5

➤ Jenis kelamin responden

Laki-laki diberi kode	: 1
Perempuan diberi kode	: 2

➤ Jenis pekerjaan responden

Pegawai negeri diberi kode	: 1
Pegawai swasta diberi kode	: 2
Wirausaha diberi kode	: 3
Lainnya diberi kode	: 4

3.5.2 Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi adalah sebuah distribusi matematis yang bertujuan mendapatkan hitungan jumlah tanggapan yang diasosiasikan dengan nilai yang

berbeda mengenai variabel dan untuk mengekspresikan hitungan-hitungan tersebut dengan bentuk persentase (Malhotra,2005:122).

Distribusi frekuensi yang dilakukan peneliti adalah menghitung jumlah atau persentase dari jumlah responden berdasarkan data diri responden, menghitung jumlah atau persentase dari jawaban responden pada setiap dimensi yang telah dikategorikan (kode ulang) dan menghitung jumlah atau persentase total jawaban responden untuk seluruh dimensi yang telah dikategorikan juga (kode ulang).

3.5.3 Tabulasi Silang (*Cross Tabulation*)

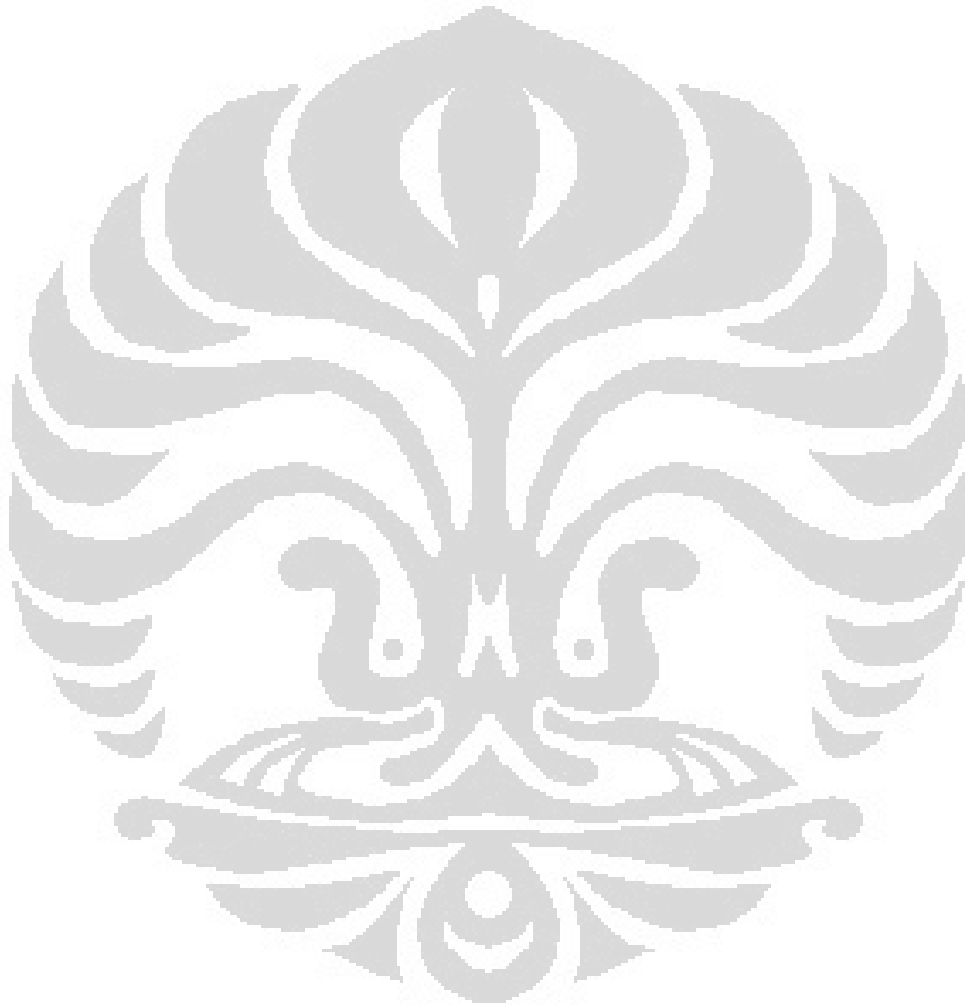
Sebuah teknik statistik yang menjelaskan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel tersebut mencerminkan distribusi gabungan dua atau lebih variabel yang mempunyai kategori terbatas atau nilai yang berbeda. Suatu tabulasi silang adalah penggabungan distribusi frekuensi dalam satu table (Malhotra, 2005: 136).

Dalam penelitian ini, dilakukan tabulasi silang antara hasil analisis isi (hasil total responden dan hasil pada setiap dimensi) dengan analisis data diri responden. Tabulasi silang ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana jumlah atau persentase dari penggabungan data/tabel jika disilangkan dengan karakteristik responden.

3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang dipakai ialah kuesioner sebagai instrument penelitian terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas merupakan keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto dalam Taniredja dan Mustafidah, 2011: hal. 42). Sementara itu, pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk ketepatan atau keajekan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya kapan pun alat penilaian tersebut akan digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama (Sudjana dalam Taniredja dan Mustafidah, 2011: hal. 135). Dalam membuktikan kuesioner itu masyarakat dapat memahami baik atau buruk pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta Barat terutama bagi pemohon IMB yang akan mengisinya dalam

menghitung persentase jawaban responden tersebut dengan menggunakan SPSS untuk mengolah data responden. Hal ini untuk mengetahui bahwa kuesioner ini valid dan reliabel sebelum peneliti turun lapangan.



BAB IV

**PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA SUKU DINAS PENGAWASAN
DAN PENERTIBAN BANGUNAN P2B DI JAKARTA BARAT**

Pada bagian ini peneliti akan memberikan penjelasan tentang gambaran umum instansi pemerintah yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai sejarah, visi dan misi dalam perusahaan ini, prosedur pembuatan IMB, dan analisis dalam penelitian yang dilakukan peneliti dalam skripsi ini.

4.1 Sejarah Kota Administrasi Jakarta Barat

Peraturan Pemerintah Nomor: 25 Tahun 1978, wilayah DKI Jakarta di bagi menjadi 5 (lima) wilayah kota administratif. Wilayah kotamadya Jakarta Barat merupakan salah satu bagian yang memiliki kedudukan setingkat dengan Kotamadya Tingkat II. Walikota yang bertanggungjawab langsung kepada Gubernur DKI Jakarta Berdasarkan Penetapan Presiden RI No.2 Tahun 1961 tentang Pemerintahan DKI Jakarta dan Penjelasan Undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah di daerah, bahwa tugas, wewenang dan kewajiban Walikota adalah menjalankan Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah. Tugas-tugas tersebut meliputi bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, kesejahteraan masyarakat, sosial politik, agama, tenaga kerja, pendidikan, pemuda dan olah raga. Kependudukan perekonomian dan pembangunan fisik prasarana lingkungan serta bidang-bidang lain yang ditetapkan oleh Gubernur Kepala daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pemukiman di daerah sangat padat penduduk seperti Kelurahan Kali Anyar sudah tidak layak huni dan tidak memenuhi persyaratan kesehatan.

Mata pencaharian penduduk Kota Jakarta Barat:

1. Pertanian : 1.02 %
2. Pertambangan : 0.30 %
3. Industri : 23.24 %
4. Listrik/gas/air minum : 1.17 %
5. Perdagangan : 33.28 %

6. Angkutan dan Komunikasi : 6.22 %
7. Keuangan/Asuransi : 3.47 %
8. Bagunan : 5.66 %
9. Jasa dan Lainnya : 25.64 %

Prestasi yang di peroleh:

1. Penataan proyek percontohan GDN Kyai Tapa
2. Penataan kawasan Glodok Pancoran
3. Penataan kawasan Polgar
4. Piagam dari Menteri Dalam Negeri tentang keberhasilan pembangunan revitalisasi kota tua
5. Penataan Kali Mookervart
6. Penataan Kali Angke Anyar

A. Infrastruktur Kota Administrasi Jakarta Barat

1. Rencana Pengembangan Sistem Pusat Kegiatan

- a. Sistem Pusat Kegiatan Penunjang berdasarkan kegiatan sebagai pembentuk struktur ruang, ditetapkan terutama pada lokasi Pasar Asem Reges, S. Parman, Pasar Grogol, Pasar Tj. Duren, Pasar Cengkareng dan Kali Deres.
- b. Sistem Pusat Kegiatan Penunjang berdasarkan kegiatan pelayanan berfungsi khusus, ditetapkan terutama pada lokasi Kantor Walikota, Pasar Bunga Tanaman Hias Rawa Belong, Pasar Induk Bahan Pangan Rawa Buaya, Rumah Sakit Harapan Kita, Sumber Waras dan Husada.

2. Rencana Pengembangan Kawasan Pemukiman

- a. Mendorong Permukiman Vertikal.
- b. Mengembangkan permukiman baru di Kec. Kembangan, Kali Deres, Cengkareng, dan Kebun Jeruk.
- c. Perbaikan Lingkungan pada kumuh ringan dan sedang di stasiun Angke dan Duri dan Jalur K.A.
- d. Peremajaan Lingkungan di kumuh berat (Kali Angke, Duri Utara, Tambora, Kapuk, Rawa Buaya, Kali Anyar, Kedaung Kali Angke).
- e. Mempertahankan perumahan pada kawasan mantap.
- f. Melengkapi fasum pada permukiman.
- g. Mendorong permukiman KDB rendah pada pembangunan baru.

- h. Mengarahkan permukiman KDB rendah dikawasan Keselamatan Operasi Penerbangan Bandara Soekarno-Hatta dengan Budi Daya tanaman hias.

3. Rencana Pengembangan Sistem Prasarana Transportasi

- a. Pembangunan dan peningkatan jalan pada perbatasan kota Administrasi Tangerang, sisi Selatan kali Mookervart, Jalan sejajar kereta api Rawa Buaya serta sentra primer Barat.
- b. Peningkatan manajemen lalu lintas termasuk perbaikan simpang di kawasan kebun jeruk, Kembangan, dan Tambora.
- c. Penyediaan fasilitas parkir di luar badan jalan seperti gedung parkir di kawasan Glodok, Serta penataan parkir pada kawasan - kawasan yang rawan kemacetan lalu lintas.
- d. Pembangunan Fasilitas pejalan kaki di kawasan Kota Tua.
- e. Melanjutkan pembangunan di kawasan Rawa Buaya berikut sarana dan prasarana penunjang.
- f. Pembangunan fasilitas, sarana dan prasarana transportasi yang terpadu dengan sistem angkutan umum masal.

4. Rencana Pengembangan Sistem Prasarana dan Sarana Sanitasi dan Persampahan

- a. Pembangunan jaringan prasarana air limbah pada kawasan Glodok, Grogol, sekitar Jl. S. Parman, Tj. Duren dengan pembangunan Instalasi pengolahan air limbah di waduk grogol dan waduk Tomang.
- b. Pembangunan Septicktank komunal pada kawasan pemukiman dengan kepadatan penduduk sedang terutama pada kawasan kumuh.
- c. Pembangunan transfer stasiun di Duri Kosambi.
- d. Pengembangan penggunaan teknologi pengolahan sampah di antaranya penggunaan *Incinerator* yang ditempatkan pada kawasan permukiman padat di sisi bantaran sungai yang belum sepenuhnya terlayani.
- e. Pengadaan lokasi penampungan sementara di setiap kelurahan.
- f. Peningkatan peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah, dengan penerapan konsep 3R (*Reuset, Reduced, dan Recycling*).

5. Kebijakan Persebaran Penduduk Jumlah Penduduk Jakarta Barat Pada Tahun 2010 Sebesar 2.950.000 Jiwa

- a. Kecamatan Kebon Jeruk: 490.000 Jiwa.
- b. Kecamatan Kembangan: 444.100 Jiwa.

- c. Kecamatan Cengkareng: 435.800 Jiwa.
- d. Kecamatan Kalideres: 295.200 Jiwa.
- e. Kecamatan Grogol Petamburan: 365100 Jiwa.
- f. Kecamatan Palmerah: 318.000 Jiwa.
- g. Kecamatan Tambora: 389.900 Jiwa.
- h. Kecamatan Tamansari: 211.900 Jiwa.

6. Prasarana Sumber Air dan Air Bersih

- a. Perluasan jaringan pelayanan air bersih melalui peningkatan kegiatan pendistribusian dan penyediaan hidran umu di lokasi yang belum terlayani air bersih, terutama pada kawasan permukiman yang padat penduduk dan rawan air bersih.
- b. Pembatasan pengambilan air tanah dangkal di kawasan permukiman secara bertahap.
- c. Pelarangan pengambilan air tanah dalam terutama di zona kritis air tanah.
- d. Perluasan kawasan resapan air melalui penambahan ruang terbuka hijau.

7. Rencana Pengembangan Kawasan Prioritas

- a. Kawasan Glodok-Pancoran sebagai pusat perdagangan elektronik.
- b. Kawasan Kota Tua sebagai pusat wisata budaya-sejarah.
- c. Kawasan sentra bunga Rawa Belong sebagai pusat promosi dan pemasaran hasil hutan dan pertanian.
- d. Kawasan Rawa Buaya sebagai sentra UKM.
- e. Kawasan Grogol-Tanjung Duren sebagai pusat Pendidikan, Perdagangan, Perkantoran, Wisata Belanja, dan Jasa.

8. Rencana Pengembangan Sistem Prasarana dan Sarana Tata Air dan Pengendalian Banjir

- a. Peningkatan kapasitas kali Mookervart, Kali Tubagus Angke, Kali Sepah, Kali Banjir Kanal, dan Grogol.
- b. Pembangunan dan paningkatan kapasitas saluran untuk menyelesaikan genangan air terutama di kawasan Palmerah, Jelambar, Kapuk Muara, Kamal Tegal Alur, Kedaung Angke, dan Rawa Buaya.

- c. Penataan bantaran sungai melalui penertiban bangunan ilegal di bantaran kali Mookervart, Kali Tubagus Angke, Grogol, dan Kali Banjir Kanal.
- d. Peningkatan kapasitas sungai, saluran penghubung dan saluran lingkungan serta pengembangan sistem polder pada area dataran rendah.
- e. Pembangunan tangkapan air di kawasan Kembangan dan Kali Deres dan Rawa Buaya.
- f. Pembangunan polder dan pompa air.

B. Letak Geografis Kota Administrasi Jakarta Barat

1. Letak Geografis Wilayah:

- a. 106-48 BT
- b. 60-12 LU

2. Batas Wilayah:

- a. Utara : Kabupaten / Kodya Tangerang dan Kodya Jakarta Utara.
- b. Timur : Kotamadya Jakarta Utara dan Kotamadya Jakarta Pusat.
- c. Selatan : Kotamadya Jakarta Selatan dan Kabupaten / Kodya Tangerang.
- d. Barat : Kabupaten dan Kotamadya Tangerang.

3. Luas Wilayah: 12.615,14 Ha. Pembagian Wilayah Kecamatan, Kelurahan, Rw Dan Rt Terbagi:

- a. 8 Kecamatan
- b. 56 Kelurahan
- c. 568 RW
- d. 6.202 RT

4. Demografi

- a. Hasil Registrasi Tahun 1998: 1.538.394 Jiwa.
Laki-Laki: 772.774 Jiwa dan Perempuan: 765.620 Jiwa
- b. Pertumbuhan penduduk sebesar 3,51 % terdiri :
2,15 % Urbanisasi dan 1,36 % Kelahiran

C. Visi dan Misi Kota Administrasi Jakarta Barat

Visi Jakarta Barat adalah Terwujudnya Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai kota Jasa yang nyaman dan Sejahtera.

Misi Jakarta Barat adalah:

1. Membangun Tata Pemerintahan yang baik guna terwujudnya sebagai sebagai kota jasa dan wisata budaya dan bersejarah.
2. Meningkatkan Kualitas lingkungan perkotaan yang berkelanjutan.
3. Memberdayakan Masyarakat dgn mengembangkan nilai, norma serta pranata sosial.
4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Tujuan Jakarta Barat adalah:

1. Meningkatkan Profesional Aparatur.
2. Meningkatkan Kualitas Lingkungan Permukiman.
3. Meningkatkan Kapasitas Lembaga Sosial Kemasyarakatan serta mendorong partisipasi Masyarakat.
4. Mewujudkan Pelayanan Prima yang menyentuh kehidupan seluruh lapisan Masyarakat.

4.2 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan jika rencana bangunan dinilai telah memenuhi ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis, aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan (www.sdpb-jakut.org).

Dinas, yaitu:

1. Bangunan gedung > 8 lantai batasan RTLB atau dengan SIPPT.
2. Bangunan gedung dengan struktur non-konvensional.
3. Bangunan menara telekomunikasi > 72 m di atas tanah.

Suku Dinas, yaitu:

1. Bangunan gedung dengan kriteria:
 - a. < 8 lantai batasan RTLB tanpa SIPPT kecuali yang termasuk dalam lingkup pelayanan perizinan kecamatan.
 - b. Struktur konvensional.
 - c. Struktur atap rangka baja konvensional untuk penggunaan gudang, pabrik, workshop dan sejenisnya.
 - d. Penggunaan bersifat sementara termasuk pagar proyek/halaman yang dimohon tersendiri.
2. Bangunan bukan rumah tinggal pelestarian golongan A, B, C dan D serta bangunan rumah tinggal pelestarian golongan A dan B.

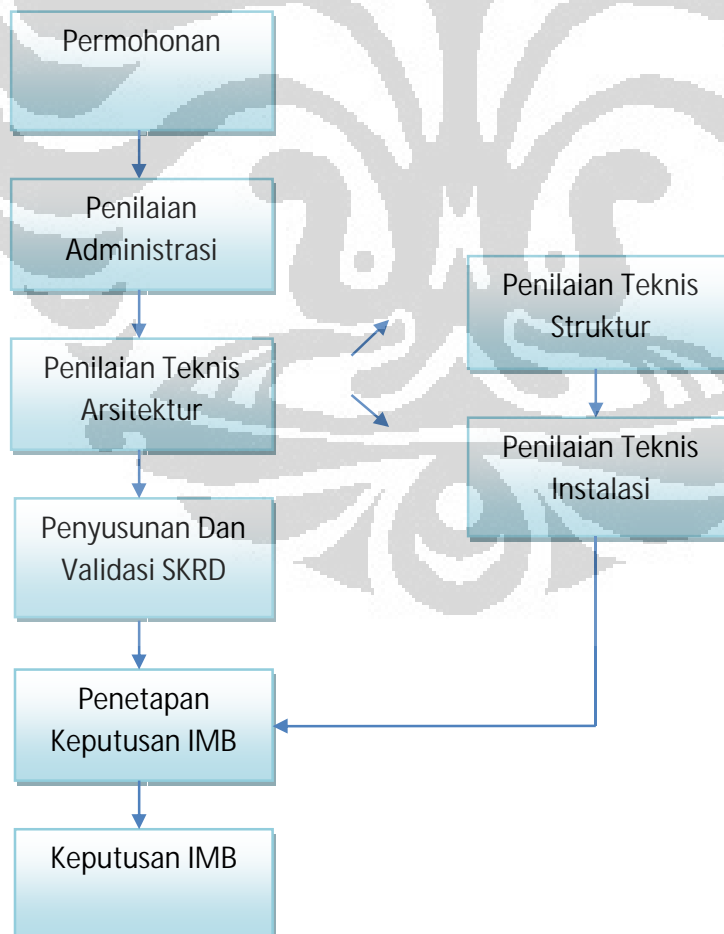
3. Menara telekomunikasi khusus dengan ketinggian < 72 m di atas tanah.
4. Bangunan reklame.

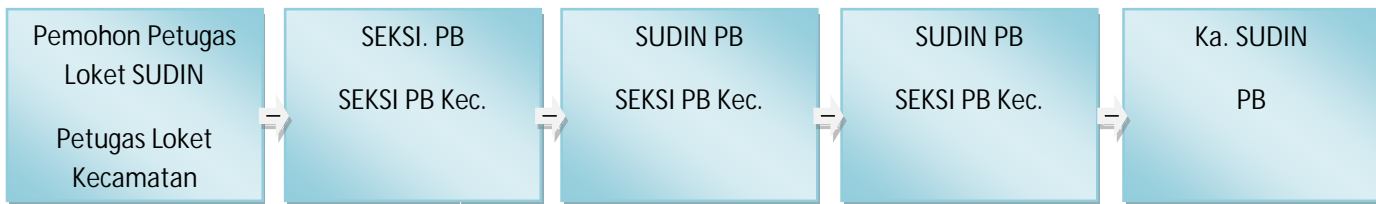
Kecamatan, yaitu:

Bangunan rumah tinggal dengan kriteria:

- a. Tidak memiliki pelanggaran teknis kecuali pelanggaran mendahului izin.
- b. Tidak memiliki basement dan/atau mezzanine dan/atau rongga atap serta tidak memerlukan kajian atau perhitungan struktur.
- c. Memiliki maksimal 3 kavling utuh dengan satu kepemilikan sesuai ketentuan sesuai 2 poin di atas.
- d. Termasuk dalam kavling Wisma Taman dengan unit bangunan sesuai Rencana Tata Letak Bangunan (RLTB).
- e. Pelestarian golongan C dan D dengan ketentuan sesuai butir a dan b.

Prosedur Pelayanan IMB





Persyaratan Mengajukan IMB:

1. Formulir PIMB
2. Surat Pernyataan Tanah Tidak Sengketa (Bermaterai Rp. 6.000)
3. Surat Pernyataan Perencana Arsitektur
4. Surat Pernyataan kesediaan untuk pemeriksa lapangan
5. Fotocopy KTP dan apabila dikuasakan harus disertai dengan Surat Kuasa pengurusan IMB
6. Fotokopi Sertifikat Tanah yang dilegalisir
7. Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (SIPPT), bagi yang diisyaratkan
8. Keterangan dan Peta Rencana Kota yang telah lengkap plotting bangunan dan RTLB (minimal 1 set asli, jumlah 4 set)
9. Gambar Rencana Arsitektur dilengkapi notasi GSB, GSJ dan batas tanah serta ditandatangani Perencana Arsitektur (jumlah 4 set), bagi yang diisyaratkan
10. Perhitungan dan Gambar Rencana Struktur yang ditandatangani Perencana Struktur (jumlah 4 set)
11. Hasil penyidikan tanah/sondir (jumlah 4 set)
12. Gambar Rencana Instalasi&Perlengkapan Bangunan yang ditandatangani Perencana Instalasi Perlengkapan Bangunan (jumlah 4 set)
13. Fotocopy IPTB Perencana yang telah dilegalisir, bagi yang diisyaratkan
14. Fotocopy data IMB lama terdiri dari: SK IMB, Peta situasi&gambar bangunan sesuai lokasi bangunan
15. Fotocopy pembayaran PBB tahun berjalan (minimal 1 tahun terakhir)
16. Rekomendasi/Persetujuan/tanda terima dari instansi terkait (apabila diperlukan)

17. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan dan Keputusan Menkumham RI, bagi yang diisyaratkan
18. NPWP
19. DIPA atau DPA (untuk bangunan yang menggunakan APBD/APBN)
20. Rencana Anggaran Biaya (Apabila diperlukan)
21. Surat Keterangan Lain

4.3 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sebuah instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006:168). Peneliti melakukan *pre-test* untuk menentukan validitas dari kuisioner yang dibagikan kepada sampel penelitian sebanyak 30 responden dari total jumlah sampel penelitian sebanyak 97 responden. Uji validitas yang dilakukan peneliti dengan menggunakan analisis faktor (*factor analysis*) yaitu *factor loading* untuk memastikan masing-masing pertanyaan terklasifikasi pada setiap variabel yang ditentukan. Jika *loading factor* dari indikator $> 0,50$ indikator tersebut valid (Ghozali, 2004:21). Peneliti melihat valid atau tidaknya dengan cara melihat hasil perhitungan statistik pada kolom KMO and Bartlett's Test pada SPSS 19. Ini dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel IV.1

Nomor	Anti-image Correlation	KMO and Bartlett's Test		Loading Factor	Keterangan
P1	.623 ^a	.652	>	0,50	Valid
P2	.627 ^a		>	0,50	Valid
P3	.741 ^a		>	0,50	Valid
P4	.652 ^a		>	0,50	Valid
P5	.627 ^a	.662	>	0,50	Valid
P6	.637 ^a		>	0,50	Valid
P7	.774 ^a		>	0,50	Valid
P8	.545 ^a		>	0,50	Valid
P9	.614 ^a	.570	>	0,50	Valid
P10	.578 ^a		>	0,50	Valid
P11	.798 ^a		\geq	0,50	Valid
P12	.759 ^a		>	0,50	Valid
P13	.753 ^a	.771	>	0,50	Valid
P14	.841 ^a		>	0,50	Valid
P15	.703 ^a		>	0,50	Valid

P16	.800 ^a		>	0,50	Valid
P17	.636 ^a	.610	>	0,50	Valid
P18	.574 ^a		>	0,50	Valid
P19	.644 ^a		>	0,50	Valid
P20	.656 ^a	.708	>	0,50	Valid
P21	.721 ^a		>	0,50	Valid
P22	.767 ^a		>	0,50	Valid
P23	.529 ^a	.530	>	0,50	Valid
P24	.518 ^a		>	0,50	Valid
P25	.558 ^a		>	0,50	Valid
P26	.625 ^a	.670	>	0,50	Valid
P27	.625 ^a		>	0,50	Valid
P28	.871 ^a		>	0,50	Valid

4.4 Uji Realibilitas

Reliabilitas secara umum dikatakan adanya konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Menurut Menrens dan Lehman, reliabilitas merupakan tingkat konsistensi antara dua pengukuran terhadap hal yang sama (Sarwono,2012:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Alpha* (Cronbach's). Metode ini dipilih karena metode *Alpha* (Cronbach's) sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50) (Priyanto, 2008:25-26). Menurut Kerlinger dan Lee (2000), sebuah tes yang memiliki koefisien reliabilitas yang berada pada nilai reliabilitas 0,5 atau 0,6 masih dapat diterima. Setelah melalui penghitungan reliabilitas yang dilakukan dengan SPSS 19, ternyata alat ukur menunjukkan hasil koefisien reliabilitas diatas 0,5 yang berarti reliabilitas alat ukur dapat digunakan, maka dapat dilihat dari Tabel 4.2 semua butir instrumen dinyatakan reliabilitas karena *cronbach's alpha* yang di hasilkan berada di atas 0.5 yaitu:

Tabel IV.2

	Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Berda sarka n hasil pre-	Informasi (T1)	4	.761
	Konsultasi (T2)	3	.750
	Order Taking (T3)	3	.731
	Hospitality (T4)	6	.856
	Caretaking (T5)	3	.710
	Exceptions (T6)	3	.856
	Billing (T7)	3	.788
	Pembayaran (T8)	3	.843

test yang dilakukan peneliti dalam menguji kuesioner yang akan di sebarakan

kepada para responden pemohon IMB selanjutnya. Oleh karena itu, kuesioner ini sudah valid dan realibel sehingga peneliti dapat melanjutkan penelitian sesuai dengan ketentuan yang ada.

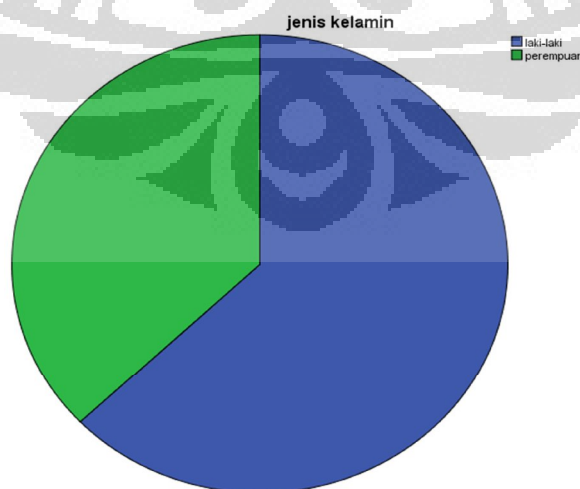
4.5 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pendataan IMB yang terbit di Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan di Jakarta Barat (Tahun 2011), peneliti memperoleh populasi sebanyak 2602 orang penelitian yang diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner pada 97 orang responden pengguna jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B Jakarta Barat. Adapun mengenai gambaran umum karakteristik responden dapat dijelaskan melalui jenis kelamin responden, usia responden, tingkat pendidikan terakhir responden, status perkawinan responden, dan yang terakhir pekerjaan responden. Tujuan ditampilkannya karakteristik dari responden hanyalah sebatas pemberian informasi atau gambaran saja mengenai ciri-ciri responden.

4.5.1 Jenis Kelamin Responden

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui seberapa banyak pemohon IMB laki-laki atau perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Grafik IV.3 Jenis Kelamin

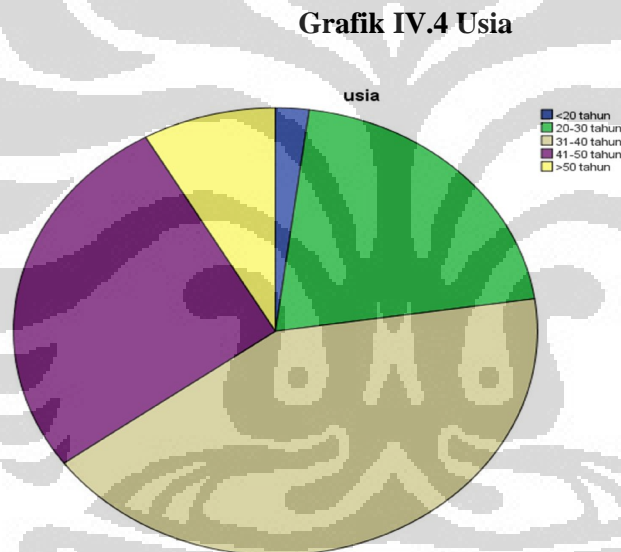


Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa hasil penarikan sampel dari 97 responden yang mengisi kuesioner sebanyak 61 orang responden (63%) yang berjenis kelamin laki-laki dan 36 orang responden (37%) yang berjenis perempuan. Menurut hasil penelitian, dominasi laki-laki yang lebih banyak menggunakan jasa layanan sebagai pemohon IMB di kantor pelayanan Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B Jakarta Barat.

4.5.2 Usia Responden

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara rinci berapa jumlah rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frekuensi dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan grafik diatas, tingkat usia responden mayoritas berusia sekitar 31-40 tahun yaitu sebanyak 41 orang responden (43%), dan untuk kisaran usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 26 orang responden (27%), dan untuk kisaran usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 20 orang responden (20%), dan yang selanjutnya untuk kisaran usia >50 tahun yaitu sebanyak 8 orang responden (8%), dan yang terakhir untuk kisaran usia <20 tahun yaitu sebanyak 2 orang responden (2%).

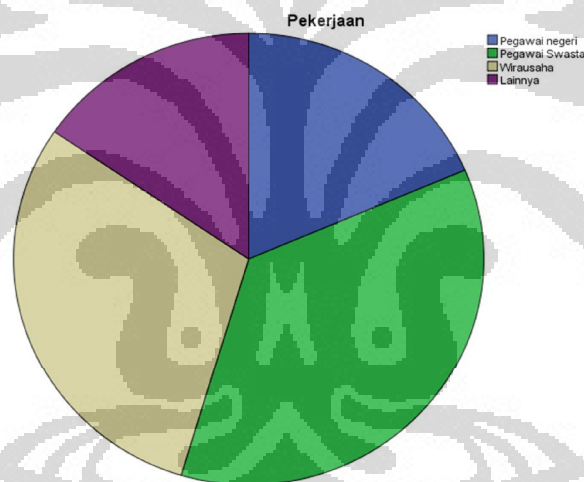
Mayoritas responden yang berada pada kisaran usia 31-40 tahun. Hal ini dikarenakan bahwa pemohon yang selalu menggunakan jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat

lebih tinggi maka dapat dikatakan pemohon sudah dapat mengerti dengan prosedur pangajuan IMB.

4.5.3 Pekerjaan Responden

Identitas ini merupakan salah satu dari karakteristik responden yang terakhir berdasarkan pekerjaan yang dimiliki responden pemohon IMB, hal ini juga membuat pelayanan IMB di kantor pelayanan Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat lebih mudah memproses pengurusan IMB kerana membuat kantor pelayanan tidak sulit dalam menghubungi responden tersebut dan membuat data responden itu menjadi jelas.

Grafik IV.5 Pekerjaan Responden



Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil dari grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pekerjaan responden pemohon IMB yang menggunakan jasa layanan permohonan IMB lebih mayoritasnya lebih tinggi adalah yakni pegawai swasta 35 orang (36%), sedangkan untuk wirausaha berkisar yakni 29 orang responden (30%), dan yang selanjutnya untuk pekerja yang 18 orang responden (19%), dan yang terakhir yakni 15 orang responden (15%). Responden pemohon yang menggunakan jasa pelayanan IMB di kantor Pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat lebih sering yang melakukan pengurusan IMB yaitu pegawai swasta, karena responden ini banyak sekali proyek yang dijalankan sehingga membutuhkan pelayanan IMB dalam membangun suatu tempat.

4.6 Analisis Deskriptif Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pengawasan Dan Penertiban P2B Bangunan Di Jakarta Barat (Tahun 2011)

Pada bagian ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tentang persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat (Tahun 2011). Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskriptifkan persepsi pemohon tentang pemberian pelayanan IMB yang berdasarkan pada persepsi dari 97 orang responden pemohon dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat akan menjelaskan persepsi pemohon ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang terdiri dari 28 (dua puluh delapan) indikator yang dikelompokkan ke dalam 5 (lima) dimensi. Dimensi yang dipergunakan dalam analisis statistik deskriptif di penelitian ini antara lain dimensi Informasi, dimensi *Konsultasi*, dimensi *Order Taking*, dimensi *Hospitality*, dimensi *Caretaking*, dimensi *Exceptions*, dimensi *Billing*, dan yang terakhir dimensi *Pembayaran*.

4.6.1 Analisis Dimensi Informasi

Dimensi ini mencerminkan ketersediaan fasilitas fisik dan penyampaian petugas dalam memberikan informasi kepada pemohon agar mempermudah proses pengurusan yang menggunakan jasa layanan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Dalam dimensi ini terdapat beberapa indikator yang dapat menunjukkan persepsi pemohon tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut.

Tabel IV.6 Petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB jelas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	2,1%
Setuju	62	63,9%
Sangat Setuju	33	34%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator pertama dari dimensi informasi yaitu petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB, 62 responden pemohon IMB menjawab setuju dengan persentase 63, 9% dari total keseluruhan dari jawaban responden, dan sebanyak 33 orang responden (34%) menyatakan sangat setuju atas tersedianya petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB agar dapat mempermudah masyarakat dalam penggunaan jasa layanan tersebut dan terlihat lebih jelas pengurusannya. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan langsung kepada beberapa pemohon IMB dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menyatakan, sebagai berikut:

Responden 1: “Sudah baik, karena memudahkan dalam pengajuan pengurusan IMB sehingga terlihat jelas dan tidak membingungkan” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Baik, lebih jelas dalam dalam proses pengurusan” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya yang dinilai adalah mengenai petugas dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB dikantor pelayanan Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Hal ini merupakan pemohon lebih mengerti dengan apa yang disampaikan petugas pelayanan IMB dalam memberikan alur dari prosedur pengurusan IMB sehingga pemohon lebih jelas. Persepsi pemohon dalam indikator kedua ini dapat dilihat pada tabel IV.7 di bawah ini:

Tabel IV.7 Petugas dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB jelas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	3,1%
Setuju	63	64,9%
Sangat Setuju	31	32%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Pada indikator ini dapat terlihat bahwa jawaban responden pemohon yang menggunakan jasa layanan IMB terhadap pernyataan ini yang berhubungan dengan pelayanan sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 63 orang responden dengan persentase 64, 9% dan responden yang menjawab sangat setuju

sebanyak 31 orang responden dengan persentase 32% jawaban mayoritas yang diberikan oleh responden diasumsikan bahwa masyarakat merasa puas atas informasi yang diberikan petugas dalam penyampaian sudah jelas dan dapat dipahami responden. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung kepada beberapa pemohon IMB dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan, sebagai berikut:

Responden 1: “Petugas dikantor pelayanan ini sudah cukup baik dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB secara jelas sehingga saya menjadi lebih mengerti secara cepat prosedur pengajuan IMB yang terstruktur” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Baik, membuat saya lebih memahami prosedur pengurusan IMB (4 Juni 2012)”.

Indikator ketiga ini menilai persepsi pemohon IMB tentang persyaratan pengajuan IMB mudah diakses melalui internet, sehingga membuat responden pemohon tersebut tidak harus membuang-buang waktu untuk mendapatkan informasi pengajuan IMB dengan beberapa cara yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Persepsi Pemohon di kantor pelayanan IMB terhadap indikator ini dapat di lihat pada tabel IV.8:

Tabel IV.8 Persyaratan pengajuan IMB mudah diakses melalui internet

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Tidak Setuju	15	15,5%
Setuju	56	57,7%
Sangat Setuju	24	24,7%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan tabel frekuensi di atas, dapat dilihat bahwa responden yang menunjukkan jawabannya mayoritas lebih memilih jawaban setuju yakni sebanyak 56 orang responden dengan persentase 57, 7 % dan responden yang menjawab sangat setuju yakni sebanyak 24 orang responden dengan persentase 24, 7% dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 15 orang dengan persentase 15%. Dengan keseluruhan jawaban responden yang lebih tinggi tingkatnya adalah setuju, karena responden yang pernah menggunakan jasa

layanan IMB tersebut di kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat responden mayoritas sudah baik dengan pelayanan IMB. Dalam mengakses persyaratan untuk mengajukan permohonan IMB sangat mudah didapatkan tidak hanya lewat pelayanan langsung untuk mendapatkan informasi itu tetapi di kantor pelayanan IMB menyediakan informasi persyaratan secara online. Sedangkan beberapa responden tidak setuju, karena dengan mudah diakses secara online kemungkinan pemohon tidak cukup puas bilamana pelayanan dilakukan secara online. Hal ini di perkuat dengan beberapa pernyataan responden secara langsung ketika diwawancarai dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menyatakan sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena dengan adanya informasi yang diberikan lewat internet membuat saya menjadi mudah dalam mengetahui beberapa persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan IMB dan lebih praktis untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan (4 Juni 2012)”

Responden 2: “Tidak setuju, karena saya tidak merasa puas dengan informasi yang didapatkan secara online (4 Juni 2012)”.

Selanjutnya, indikator yang akan dibahas adalah indikator dengan pernyataan petugas memberitahukan apabila ada keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan IMB. Dalam dimensi informasi membuat pemohon dapat mengetahui waktu proses pengurusan IMB sehingga pemohon mengerti faktor-faktor yang menjadi alasan ketika pengurusan IMB itu berjalan. Pernyataan ini menilai bahwa petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik atau belum. Persepsi ini dapat dilihat pada tabel IV.9 di bawah ini:

Tabel IV.9 Petugas memberitahukan apabila ada keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,1%
Tidak Setuju	7	7,2%
Setuju	59	60,8%
Sangat Setuju	28	28,9%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil tabel di atas, pemohon menjawab sebagian besar setuju sebanyak 59 orang responden dengan persentase 60, 8%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang responden dengan persentase 28, 9%. Dengan

pernyataan ini pemohon yang pernah menggunakan jasa layanan dikantor pelayanan pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat pelayanan yang diberikan petugas tersebut pemohon cukup baik atas pelayanannya sehingga dikantor tersebut baik dalam melayani masyarakat. Hal ini diperkuat oleh wawancara beberapa responden sebagian besar yang menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Cukup baik, karena petugas memiliki inisiatif tersendiri sehingga membuat saya mengerti alasan ketika pengurusan IMB itu mendapatkan keterlambatan dalam proses penyelesaian” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Baik, karena dengan adanya pemberitahuan tersebut saya tidak menunggu-nunggu kepastian kapan penyelesaian proses pengurusan IMBnya” (4 Juni 2012).

Berdasarkan pengamatan dilapangan dalam memberikan pelayanan IMB, instansi pemerintah di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta Barat yang diwakili oleh beberapa petugas pelayanan secara keseluruhan responden yang mengalami proses pengurusan IMB tersebut menjawab sudah cukup baik dengan responden membuktikan petugas dalam memberikan informasi dalam beberapa indikator.

4.6.2 Analisis Dimensi Konsultasi

Dimensi kedua dari penelitian ini adalah peneliti ingin melihat sejauh mana persepsi responden dalam pelayanan yang diberikan petugas dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat atas dimensi konsultasi, karena pemohon sebelum mengajukan permohonan IMB pemohon tersebut melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan pihak petugas pelayanan IMB apa yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan IMB tersebut. Dimensi ini didukung oleh beberapa pernyataan untuk dapat mengetahui jawaban responden yaitu akan disebutkan satu persatu dalam analisis ini dengan pernyataan yang ada.

Tabel IV.10 Petugas dalam menyampaikan prosedur pengurusan IMB jelas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	5,2%
Setuju	57	58,8%
Sangat Setuju	35	36,1%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan tabel IV.10 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan jawabannya setuju sebanyak 57 orang responden dengan persentase 58, 8% dan sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang responden dengan persentase 36, 1% maka dari itu pernyataan ini petugas dalam menyampaikan prosedur pengurusan IMB jelas di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban di Jakarta Barat sudah cukup baik, karena pelayanan yang diberikan petugas tersebut dalam prosedur pembuatan IMB sangat jelas sehingga pemohon dapat memahami dengan baik dalam pengurusan IMB selama berjalannya waktu. Mayoritas pemohon yang pernah mengurus IMB di Jakarta barat sangat memuaskan dengan pelayanan yang diberikan adapun beberapa responden yang menyatakan sebagian besar dapat disimpulkan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Baik, karena terlihat lebih jelas sesuai dengan ketentuan yang ada” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Cukup Baik, karena membuat saya mengerti dengan penjelasan yang diberikan petugas pelayanan IMB” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya sesuai pernyataan adalah petugas memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan IMB jelas. Dalam pengurusan IMB terkadang memiliki masalah atau kendala di sebabkan oleh beberapa faktor yang ada sehingga pembuatan IMB menjadi terhambat dan responden menjadi kecewa. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat penilaian responden khususnya kepada pemohon yang menggunakan jasa layanan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat yang di tampilkan pada tabel IV.11 di bawah ini:

**Tabel IV.11 Petugas memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah
pengurusan IMB jelas**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	6,2%
Setuju	46	47,4%
Sangat Setuju	45	46,4%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di lihat pada tabel frekuensi bahwa persepsi responden yang lebih memilih jawaban setuju sebanyak 46 orang responden dengan persentase 47,4% dan yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 45 orang responden dengan persentase 46,4% dengan hasil tersebut petugas dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dapat solusi yang diberikan apabila dalam pengurusan IMB mengalami kendala atau masalah petugas secara langsung menyelesaikan masalah dengan solusi yang baik sehingga responden menjadi lebih puas ketika pengurusan IMB tersebut sedang berjalan. Oleh karena itu, sebagian responden mengungkapkan yang memakai jasa layanan IMB tersebut pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Hal ini dapat diperkuat dengan peneliti mewawancarai beberapa responden sebagian besar menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Cukup baik, menurut saya dalam pengurusan IMB ketika mendapatkan masalah petugas memberikan solusi sehingga permasalahan itu dapat terselesaikan dengan baik” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Baik, membuat saya paham akan solusi yang diberikan” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya dimensi konsultasi berdasarkan pernyataan yang ada adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat ketersediaan ruang khusus untuk konsultasi pemohon IMB. Sebelum pemohon menggunakan jasa layanan IMB ini pemohon akan berkonsultasi lebih dahulu karena memperjelas responden apa saja yang harus dilengkapi dan disiapkan untuk pembuatan IMB sehingga responden tidak mendapat kesulitan ketikan pemohon itu ingin mengajukan IMB dan dikantor ini disediakan tempat atau ruang khusus

untuk konsultasi kepada petugas agar lebih nyaman. Hal ini dapat dinilai pada tabel IV.12 di bawah ini:

Tabel IV.12 Ketersediaan ruang khusus untuk konsultasi pemohon IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	5	5,2%
Setuju	71	73,2%
Sangat Setuju	20	20,6%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil tabel frekuensi di atas, bahwa dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 71 orang responden dengan persentase 73,2% dan yang menjawab sangat setuju 20 orang responden dengan persentase 20,6% dengan hasil penelitian ini sebagian besar responden menyatakan pelayanan yang diberikan dalam ketersediaan ruang khusus untuk pemohon dalam konsultasi sangatlah baik sehingga konsultasi tersebut menjadi lebih nyaman bagi pemohon IMB yang menggunakan jasa layanan dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Hal ini juga di kemukakan beberapa sebagian responden yang menyatakan dalam wawancara yang peneliti lakukan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, membuat saya lebih fokus dalam berkonsultasi” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, lebih nyaman dengan adanya ruang yang disediakan dan itu merupakan sebagian dari fasilitas” (4 Juni 2012).

Dalam mendukung proses pelayanan IMB, diperlukan konsultasi untuk mempermudah proses pengurusan IMB agar lebih jelas sehingga pemohon menjadi lebih mengerti dan dapat memahami prosedur pengurusan tersebut. Pada instansi pemerintah Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat penilaian secara keseluruhan responden menjawab sudah cukup baik.

4.6.3 Analisis Dimensi *Order Taking*

Dimensi selanjutnya dari penelitian ini adalah *Order Taking*, peneliti ingin melihat sejauh mana persepsi yang ditunjukkan oleh pemohon IMB didasarkan atas pencapaian waktu dan sebagian fasilitas bagi pemohon dalam menggunakan jasa layanan yang diterapkan dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta barat. Untuk itu akan dihadirkan beberapa indikator penelitian yang disusun oleh pernyataan-pernyataan yang mempermudah peneliti dalam melakukan penilaian. Persepsi itu dapat dilihat pada tabel IV.13 di bawah ini:

Tabel IV.13 Proses penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,1%
Tidak Setuju	15	15,5%
Setuju	56	57,7%
Sangat Setuju	22	22,7%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa dari jumlah keseluruhan responden yang menjawab untuk pernyataan ini setuju sebanyak 56 orang responden dengan persentase 57,7% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang responden dengan persentase 22,7%, pernyataan ini mengidentifikasi bahwa sebagian responden yang pernah menggunakan jasa layanan dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dalam pencapaian waktu proses penyelesaian IMB sudah cukup baik. Sedangkan ada sebagian responden yang tidak setuju sebanyak 15 orang responden dengan persentase 15,5% menyatakan proses pengurusan dalam pencapaian waktunya tidak sesuai dan sering mengalami keterlambatan dengan waktu yang sudah ditentukan. Hal ini diperkuat dengan wawancara beberapa responden sebagian besar yang mengurus IMB menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, penyelesaian waktu pengurusan IMB sudah cukup baik dalam waktu yang diberikan”(4 Juni 2012).

Responden 2: “Tidak setuju, dalam proses penyelesaian pengurusan IMB masih saja tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang sudah ditetapkan oleh prosedur, masih banyak penyimpangan dan proses yang saya rasakan terlalu bisa sampai berminggu-minggu” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah tersedia kantin untuk pemohon IMB peneliti ingin melihat penilaian responden terhadap penyediaan tempat ini yang diberikan kantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta barat agar tidak membuat responden menjadi jenuh dalam hal menunggu untuk mengajukan pengurusan IMB, penilaian responden dapat dilihat di tabel IV.14 dibawah ini:

Tabel IV.14 Tersedia kantin untuk pemohon IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,1%
Tidak Setuju	17	17,5%
Setuju	59	60,8%
Sangat Setuju	17	17,5%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 59 orang responden dengan persentase 60, 8% dan yang menjawab sangat setuju dan tidak setuju sebanyak 17 orang responden dengan persentase masing-masing 17,5 %, bahwa pemohon IMB menilai di kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dilihat dari sebagian fasilitas yang diberikan salah satunya kantin untuk memudahkan pemohon menunggu ketika mengalami kejenuhan dalam menggunakan jasa layanan tersebut. Hal ini diperkuat dengan peneliti melakukan wawancara beberapa sebagian responden yang menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena itu sebagian fasilitas yang diberikan oleh kantor pelayanan IMB agar tidak membuat saya jenuh” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, membuat saya nyaman ketika menunggu” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya pada dimensi ini dalam pernyataan adalah petugas dalam memberikan pelayanan secara professional kepada pemohon IMB sangatlah penting karena dengan ke professionalan petugas membuat pemohon menjadi mengerti dengan apa yang dijelaskan. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana responden pengguna jasa layanan dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat ini dalam merasakan pelayanan yang diberikan petugas tersebut, penilaian itu dapat dilihat pada tabel IV.15 di bawah ini:

Tabel IV.15 Petugas dalam memberikan pelayanan secara professional kepada pemohon IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Tidak Setuju	4	4,1%
Setuju	64	66%
Sangat Setuju	27	27,8%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa di lihat dari keseluruhan responden memberikan penilaian atas petugas yang memberikan pelayanan secara professional kepada pemohon IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sebagian besar menjawab setuju sebanyak 64 orang responden dengan persentase 66,0% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang dengan persentase 27,8%, jawaban yang paling tertinggi itu menyatakan pelayanan IMB sudah cukup baik dengan professional seorang petugas dalam memberikan layanan sangat kompeten dan dapat dipahami oleh masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada beberapa sebagian responden yang menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Baik, karena petugas dikantor pelayanan IMB ini dalam memberikan pelayanan sudah professional” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, karena petugas sudah maksimal dalam memberikan pelayanan” (4 Juni 2012).

Dalam proses pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat secara keseluruhan responden menilai bahwa pelayanan yang sudah diberikan sudah cukup baik, melainkan ada beberapa

responden masih mengalami kendala dalam pengurusan IMB terutama hal pencapaian waktu yang masih kurang tepat penyelesaiannya dari waktu yang ditentukan.

4.6.4 Analisis Dimensi *Hospitality*

Pada dimensi ini merupakan bagian dari fasilitas yang diberikan dikantor pelayanan serta berbagai perlengkapan yang diberikan bagi pemohon IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat agar membuat pelayanan menjadi lebih mempunyai kenyamanan. Hal ini merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui penilaian masyarakat dengan menggunakan jasa layanan tersebut. Dimensi memiliki beberapa indikator tetapi sudah berupa pernyataan sehingga peneliti agar lebih mudah melihatnya, pernyataan-pernyataan dapat dilihat pada tabel IV.16 di bawah ini:

Tabel IV.16 Tersedia toilet dikantor pelayanan IMB bersih

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,1%
Tidak Setuju	7	7,2%
Setuju	68	70,1%
Sangat Setuju	19	19,6%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dengan fasilitas yang diberikan oleh kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B Jakarta Barat dari seluruh responden yang menjawab setuju sebanyak 68 orang responden dengan persentase 70,1% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang responden dengan persentase 19,6%. Dari hasil ini dapat dilihat penilaian atas persepsinya pemohon secara langsung menyatakan bahwa kebersihan toilet yang disediakan dikantor pelayanan IMB tersebut sudah cukup baik sehingga responden puas atas pelayanan yang diberikan.

Responden 1: “Setuju, toilet sebagian fasilitas dan sesuai kebutuhan kebersihan harus tetap terjaga” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, karena toilet di kantor pelayanan IMB ini sudah cukup bersih dan memiliki petugas kebersihan” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah tersedia perlengkapan toilet dikantor pelayanan IMB memadai. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana penilaian yang diberikan responden tentang perlengkapan yang diberikan sudah memadai dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat, maka dari itu hasil penilaian dapat dilihat di tabel IV.17 di bawah ini:

Tabel IV.17 Tersedia perlengkapan toilet dikantor pelayanan IMB memadai

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,2%
Tidak Setuju	14	14,4%
Setuju	56	57,7%
Sangat Setuju	21	21,6%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, mengemukakan bahwa dilihat dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 56 orang responden dengan persentase 57,7% sedangkan disbanding dengan menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang dengan persentase 21,6%, oleh karena itu penilaian responden dapat dikatakan lebih baik perlengkapan yang diberikan di kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah memadai di dalam toilet sehingga pemohon yang datang ke tempat pelayanan tersebut dapat merasakan kenyamanan dalam pengguna jasa layanan IMB.

Responden 1: “Setuju, perlengkapan seperti tissue dan lain-lain dalam toilet di kantor pelayanan IMB saya melihatnya sudah cukup memadai” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, sudah memadai dan sesuai kebutuhan” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah kenyamanan ruang tunggu dikantor pelayanan kepada pemohon IMB, peneliti ingin mengetahui persepsi pemohon dalam menggunakan jasa layanan IMB ini. Setiap tempat pelayanan disediakan ruang tunggu agar pemohon tidak merasa jenuh ketika menunggu

terlalu lama maka kantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Hasil penelitian dapat di lihat pada tabel IV.18 dibawah ini:

Tabel IV.18 Kenyamanan ruang tunggu dikantor pelayanan kepada pemohon IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,1%
Tidak Setuju	3	3,1%
Setuju	62	63,9%
Sangat Setuju	29	29,9%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa sebagian responden dalam pernyataan ini menjawab setuju sebanyak 62 orang responden dengan persentase 63,9% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang responden dengan persentase 29,9%, hal ini persepsi responden mayoritas secara tidak langsung mengemukakan di kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat kenyamanan ruang tunggu sangat baik dan tertata rapi sehingga memudahkan pemohon dalam pengurusan IMB.

Responden 1: “Setuju, menurut saya ruang tunggu yang disediakan sudah cukup nyaman dalam menunggu” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Sangat setuju, sebagian fasilitas dan saya nyaman dalam menunggu” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah keramahan petugas dikantor pelayanan kepada pemohon IMB, pernyataan ini peneliti ingin mengetahui seberapa jauh penilaian responden terhadap sikap yang diberikan petugas ketika pemohon ingin mengajukan pembuatan IMB petugas menunjukkan sikap yang baik atau tidak. Penilaian ini dapat dilihat pada tabel IV.19 di bawah ini:

Tabel IV.19 Keramahan petugas dikantor pelayanan kepada pemohon IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Tidak Setuju	4	4,1%
Setuju	56	57,7%
Sangat Setuju	35	36,1
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa dari jumlah keseluruhan responden dalam mengemukakan persepsinya menjawab setuju sebanyak 56 orang responden dengan persentase 57,7% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang responden dengan persentase 36,1%. Responden menyatakan bahwa sikap yang diberikan oleh petugas pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sangat baik. Petugas sudah membuat responden merasakan puas atas pelayanan yang diberikan bagi pengguna jasa layanan IMB.

Responden 1: “Sangat setuju, karena sikap yang diberikan petugas pelayanan IMB sudah cukup ramah” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, petugas pelayanan IMB sudah cukup ramah dalam melayani sehingga membuat saya lebih santai dalam berdiskusi” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah ketersediaan fasilitas berupa salah satunya majalah, koran, dan televisi dikantor pelayanan IMB dalam menunggu. Peneliti ingin mengetahui penilaian responden khususnya pemohon IMB dalam menggukan jasa layanan tersebut, karena dikantor pelayanan IMB menyediakan beberapa fasilitas yang membuat responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel IV.20 di bawah ini:

Tabel IV.20 Ketersediaan fasilitas (Majalah, Koran, Televisi) dikantor pelayanan IMB dalam menunggu

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	5,2%
Tidak Setuju	19	19,6%
Setuju	48	49,5%
Sangat Setuju	25	25,8%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa dilihat dari keseluruhan jumlah responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 48 orang responden dengan persentase 49,5% dan yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 25 orang responden dengan persentase 25,8% sehingga peneliti mengetahui sebagian besar responden menyatakan pelayanan IMB yang baik dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dengan diberikan salah satu fasilitas yang dapat melengkapi untuk ketika pemohon menunggu agak tidak mengalami kejenuhan. Adapun jawaban responden sangat tidak setuju sebanyak 19 orang responden dengan persentase 19,6%, menyatakan bahwa responden tidak nyaman dengan disediakan fasilitas tersebut. Hal ini diperkuat dengan mewawancarai beberapa sebagian responden dalam mengurus IMB menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena membuat saya lebih nyaman dalam hal menunggu” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Sangat setuju, membuat saya terhibur dalam menunggu dan tidak begitu menjenuhkan” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan yang terakhir adalah ketersediaan ruang tunggu untuk pemohon IMB dan ini merupakan salah fasilitas yang penting agar responden yang ingin menggunakan jasa layanan IMB ketika ada pengantrian ataupun petugasnya tidak ada ditempat responden tersebut dapat menunggu di ruangan yang sudah disediakan. Persepsi ini dapat dilihat pada tabel IV.21 di bawah ini:

Tabel IV.21 Ketersediaan ruang tunggu untuk pemohon IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
Tidak Setuju	2	2,1%
Setuju	61	62,9%
Sangat Setuju	32	33%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian diatas, bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 61 orang responden dengan persentase 62, 9% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang responden dengan persentase 33%, disebabkan sebagian besar responden mengalami pelayanan yang diberikan dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat fasilitasnya sangat baik dan membuat responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat dari beberapa responden sebagian besar yang menyatakan dalam wawancara peneliti lakukan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, saya sebagian dari fasilitas di kantor pelayanan IMB” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Sangat setuju, karena saya nyaman dengan disediakan ruang tunggu dan itu hal terpenting bagi kantor pelayanan umumnya” (4 Juni 2012).

Dalam mendukung proses pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sebagian dari beberapa indikator dalam dimensi ini sebagian besar responden menjawab sudah cukup baik, karena pelayanan yang diberikan membuat responden puas. Sedangkan ada beberapa responden yang jawabannya tidak setuju mengenai fasilitas kurang baik yang mungkin dapat mengganggu dalam pelayanan tersebut.

4.6.5 Analisis Dimensi *Caretaking*

Salah satu dimensi yang memiliki kepedulian terhadap keamanan terhadap barang atau kendaraan yang di bawa oleh responden dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana penilaian responden dalam kepedulian yang diberikan oleh pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada tabel IV.22 di bawah ini:

Tabel IV.22 Ketersediaan tempat parkir dikantor pelayanan IMB memadai

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	2	2,1%
Setuju	54	55,7%
Sangat Setuju	40	41,2%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa dengan keseluruhan jumlah responden yang menjawab sebagian besar setuju sebanyak 54 orang responden dengan persentase 55, 7% dan yang menjawab sangat setuju 40 orang responden dengan persentase 41, 2%. Pada jawaban responden ini dilihat bahwa penilaian untuk pengguna jasa layanan IMB dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah cukup baik, karena pelayanan yang diberikan ini membuat responden menjadi puas akan tempat parkir yang memadai dan terjaga tanpa membuat responden menjadi khawatir dengan kendaraan yang dibawa. Hal ini diperkuat dari beberapa responden sebagian besar yang menyatakan dalam wawancara peneliti lakukan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena hal terpenting sebagian dari fasilitas yang yang diberikan di kantor pelayanan IMB bagi pemohon khususnya yang membawa kendaraan pribadi dan sudah cukup memadai” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, sudah cukup memadai” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah ketersediaan petugas keamanan khusus kendaraan dikantor pelayanan IMB dengan adanya keamanan khusus kendaraan itu hal sangat penting agar menjaga hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dapat terjaga dengan baik dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Peneliti ingin mengetahui persepsi responden terhadap kepedulian dikantor tersebut diberikan fasilitas keamanannya terjaga atau tidak, penilaian ini dapat di lihat pada tabel IV.23 di bawah ini:

Tabel IV.23 Ketersediaan petugas keamanan khusus kendaraan dikantor pelayanan IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	6	6,2%
Setuju	52	53,6%
Sangat Setuju	38	39,2%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menyatakan bahwa dari keseluruhan responden menjawab setuju sebanyak 52 orang responden dengan persentase 53,6% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang responden dengan persentase 39,5%. Hal ini persepsi responden dalam pengguna jasa layanan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat merasakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena dengan keamanan yang diberikan untuk kendaraan yang dibawa oleh responden dapat terjaga baik. Hal ini diperkuat dari beberapa responden sebagian besar yang menyatakan dalam wawancara peneliti lakukan bahwa, sebagai berikut:

- Responden 1: “Setuju, petugas keamanan di kantor pelayanan sudah cukup baik dalam menjaga kendaraan” (4 Juni 2012).
- Responden 2: “Sangat setuju, menurut saya petugas keamanan untuk kendaraan dikantor pelayanan IMB ini sudah memberikan yang cukup baik” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan yang terakhir untuk dimensi ini adalah ketersediaan petugas security di ruangan kantor pelayanan IMB, hal ini merupakan terpenting dalam menjaga keamanan yang baik sehingga responden dapat merasakan kenyamanan di kantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Faktor ini membuat pelayanan tersebut menjadi berkualitas dan baik sehingga peneliti ingin mengukur kualitas pelayanan ini dari persepsi si pemohon IMB yang pernah menggunakan jasa layanan tersebut dapat dilihat pada tabel IV.24 di bawah ini:

Tabel IV.24 Ketersediaan petugas security di ruangan kantor pelayanan IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	3	3,1%
Setuju	55	56,7%
Sangat Setuju	38	39,2%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan penelitian diatas, bahwa dari keseluruhan responden menjawab setuju sebanyak 55 orang responden dengan persentase 56,7% dan yang menjawab sangat setuju 38 orang reponden dengan persentase 39,2%. Hal ini dengan penelitian lapangan sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan IMB yang diberikan di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik karena dengan adanya petugas security di ruangan dapat mempengaruhi keamanan yang tetap terjaga. Hal ini diperkuat dari beberapa responden sebagian besar yang menyatakan dalam wawancara peneliti lakukan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena menurut saya dengan adanya security membuat keamanan lebih terjaga dengan baik” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, agar terjaga dengan baik pelayanan IMB di kantor ini” (4 Juni 2012).

Dalam penelitian dilapangan pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dalam pelayanan sudah cukup baik dengan diukur dalam dimensi ini sebagian besar responden menanggapi bahwa pelayanan IMB sesuai dengan responden harapkan.

4.6.6 Analisis Dimensi *Exceptions*

Dimensi ini merupakan salah satu bentuk cara berkomunikasi petugas dengan pemohon yang ingin mengajukan pengurusan IMB di kantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Peneliti ingin mengetahui penilaian atau persepsi masyarakat khususnya pemohon IMB yang merasakan pelayanan yang diberikan. Hal ini di ukur dengan beberapa indikator yang berupa pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

Tabel IV.25 Petugas dikantor pelayanan IMB merespon dengan cepat keluhan dari pemohon

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	6	6,2%
Setuju	52	53,6%
Sangat Setuju	38	39,2%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan tabel frekuensi di atas, bahwa penelitian yang dilakukan dengan keseluruhan jumlah responden yang diambil menyatakan sebagian besar responden memilih jawaban setuju sebanyak 52 orang responden dengan persentase 53,6% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang responden dengan persentase 39,2%. Hal ini menunjukkan pelayanan IMB yang diberikan dari beberapa responden mendapatkan pelayanan yang baik sehingga responden yang memiliki keluhan yang kurang baik langsung secara cepat direspon dengan baik dan membuat pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta Barat menjadi lancar. Hal ini diperkuat dari beberapa responden sebagian besar yang menyatakan dalam wawancara peneliti lakukan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, saya mengalami selama pengurusan IMB di kantor pelayanan ini sudah cukup baik dalam merespon pemohon ketika ada yang kurang jelas dan masih yang ada kekurangan” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, respon dari petugas di kantor pelayanan IMB ini cepat dalam menanggapi” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan selanjutnya adalah petugas dikantor pelayanan IMB dalam menyampaikan komunikasi kepada pemohon baik. Dengan indikator ini peneliti ingin membuktikan benar atau tidak pelayanan yang diberikan sesuai dengan kenyataan langsung yang dirasakan oleh para responden khususnya pemohon IMB, penilaian ini dapat dilihat pada tabel IV.26 di bawah ini:

Tabel IV.26 Petugas dikantor pelayanan IMB dalam menyampaikan komunikasi kepada pemohon baik

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	5,2%
Setuju	54	55,7%
Sangat Setuju	38	39,2%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menyatakan bahwa dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 54 orang responden dengan persentase 55,7% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang responden dengan persentase 39,2%. Hal ini dengan hasil penelitian lapangan sebagian besar responden yang menggunakan jasa layanan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas menilai pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga membuat pelayanan itu menjadi berkualitas. Dengan komunikasi petugas dalam penyampaian sangat jelas dan dapat dimengerti oleh pemohon IMB. Hal ini di perkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, petugas dalam berbicara jelas dan membuat saya mengerti” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, berbicara dengan petugas pelayanan IMB mudah saya pahami” (4 Juni 2012).

Indikator dalam pernyataan yang terakhir dari dimensi ini adalah petugas dikantor pelayanan IMB bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan IMB. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat

khususnya pemohon IMB dalam indikator ini dapat dilihat pada tabel IV.27 di bawah ini:

Tabel IV.27 Petugas dikantor pelayanan IMB bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan IMB

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	3	3,1%
Setuju	57	58,8%
Sangat Setuju	36	37,1%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menyatakan bahwa dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 57 orang responden dengan persentase 58,8% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang responden dengan persentase 37,1%. Hal ini menilai bahwa responden yang menggunakan jasa layanan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan Dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sebagian besar responden merasakan pelayanan yang diberikan dalam pengurusan IMB menunjukkan pelayanan yang baik sehingga pelayanan itu menjadi berkualitas. Dengan proses pengurusan IMB apabila ada terjadi kesalahan petugas langsung bertanggung jawab atas kesalahan itu sendiri sehingga pemohon menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, saya mengalami dalam proses pengurusan IMB petugas memiliki konskuensi bila terjadi kesalahan” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Sangat setuju, karena membuat saya dengan adanya pertanggungjawaban petugas sehingga membuat saya percaya dan meyakinkan dalam pelayanan IMB yang diberikan” (4 Juni 2012).

Dalam mendukung proses pelayanan pengurusan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat yang diberikan sehingga dapat diukur dengan dimensi ini bahwa sebagian besar mayoritas responden menyatakan bahwa dilihat dari penelitian lapangan sudah cukup baik.

4.6.7 Analisis Dimensi *Billing*

Dimensi ini mencerminkan bukti pembayaran yang dilakukan antara petugas dengan responden khususnya pemohon IMB yang melakukan pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Peneliti ingin mengetahui penilaian responden dalam dimensi ini dengan kenyataan yang ada di lapangan dan di ukur dalam beberapa indikator yang berupa pernyataan-pernyataan pada tabel IV.28 di bawah ini:

Tabel IV.28 Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan bukti pembayaran dalam pengurusan IMB jelas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	2	2,1%
Setuju	67	69,1%
Sangat Setuju	27	27,8%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa dilihat dari penilaian keseluruhan responden menjawab setuju sebanyak 67 orang responden dengan persentase 69,1% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang responden dengan persentase 27,8%. Hal ini menyatakan sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan IMB dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat menunjukkan baik karena responden merasakan dalam pembayaran memiliki keterbukaan dengan petugas menunjukkan bukti pembayaran yang dikeluarkan seberapa besar jumlah dalam pembayaran dilakukan. Responden yang menggunakan jasa layanan IMB sudah puas dengan apa yang diberikan dalam hal pelayanan. Hal ini di perkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena sebagai bukti untuk penyelesaian proses IMB” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, dengan ada bukti pembayaran saya mengetahui dengan jelas proses pengurusan IMB yang harus disiapkan” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya adalah petugas dikantor pelayanan IMB memberikan laporan penyelesaian retribusi pembayaran kepada pemohon. Hal ini untuk menilai seberapa teliti petugas pelayanan IMB dikantor Suku Dinas Pengawasan

dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dalam memberikan laporan sebagai bukti pemohon dalam pengurusan IMB, penilaian ini dapat di lihat pada tabel IV.29 dibawah ini:

Tabel IV.29 Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan laporan penyelesaian retribusi pembayaran kepada pemohon

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	4,1%
Setuju	66	68%
Sangat Setuju	27	27,8%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa di lihat dari keseluruhan responden dalam menjawab setuju sebanyak 66 orang responden dengan persentase 68,0% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang responden dengan persentase 27,8%. Hal ini menyatakan penilaian responden terhadap laporan penyelesaian retribusi pembayaran yang petugas pelayanan IMB dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dengan pelayanan yang diberikan baik karena sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini di perkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena laporan retribusi itu sebagai pedoman saya ketika membayar pengurusan IMB” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, mengetahui rincian dari proses pengurusan IMB” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya adalah petugas dikantor pelayanan IMB dalam proses pembayaran secara transparan. Dengan indikator peneliti dapat mengetahui bahwa pembayaran yang dilakukan responden dalam pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sesuai dengan kenyataan yang dirasakan responden, penilaian ini dapat dilihat pada tabel IV.30 di bawah ini:

Tabel IV.30 Petugas dikantor pelayanan IMB dalam proses pembayaran secara transparan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	4,1%
Setuju	50	51,5%
Sangat Setuju	43	44,3%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan penelitian diatas, bahwa dilihat dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang responden dengan persentase 51,5% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden dengan persentase 44,3%. Hal ini menyatakan sebagian responden menilai bahwa pelayanan IMB yang diberikan dengan proses pembayaran transparan dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah cukup baik sehingga responden mengetahui dengan jelas pembayaran pengurusan IMB dengan pasti. Hal ini di perkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, sejauh saya dalam mengurus IMB di kantor pelayanan ini pembayaran yang dilakukan sudah secara transparan” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Sangat setuju, membuat saya meyakinkan dalam proses pengurusan IMB” (4 Juni 2012).

Dalam proses pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat bahwa sebagian besar dari dilihat dari penelitian lapangan sebagian mayoritas responden dapat menilai pelayanan yang diberikan sudah cukup baik sehingga responden yang mengalami pengurusan IMB akan lebih puas dengan hal tersebut.

4.6.8 Analisis Dimensi Pembayaran

Pada Dimensi adalah bagian hal yang terpenting mencerminkan pembayaran yang sesuai yang ditetapkan pengurusan IMB, peneliti ingin mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan IMB dengan dimensi ini. Alat untuk mengukur penilaian tersebut dengan beberapa indikator yang berupa

pernyataan-pernyataan peneliti yang akan dijawab oleh responden khususnya pemohon IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat dapat dilihat pada tabel IV.31 di bawah ini:

Tabel IV.31 Petugas dikantor pelayanan IMB menyampaikan prosedur pembayaran pengurusan IMB jelas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	4,1%
Setuju	69	71,1%
Sangat Setuju	24	24,7%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan penelitian di atas, bahwa di lihat dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 69 orang responden dengan persentase 71,1% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 24,7%. Hal ini menyatakan sebagian responden menilai bahwa petugas pelayanan IMB dalam menyampaikan prosedur pembayaran pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sangat jelas sehingga responden dapat mengerti dan memahami dengan baik. Hal ini diperkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, petugas sudah cukup jelas dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pembayaran pengurusan IMB” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, prosedur pembayaran dalam pengurusan IMB membuat mudah saya mengerti yang dijelaskan oleh petugas pelayanan tersebut” (4 Juni 2012).

Indikator selanjutnya adalah dengan pernyataan petugas dikantor pelayanan IMB pembayaran yang diberikan sesuai dengan pengurusan IMB yang diajukan. Dengan pernyataan ini peneliti ingin mengetahui penilaian responden terhadap pembayaran yang akan dibayarkan sesuai tidaknya dengan pengurusan yang dilakukan dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat, penilaian ini dapat dilihat pada tabel IV.32 di bawah ini:

Tabel IV.32 Petugas dikantor pelayanan IMB pembayaran yang diberikan sesuai dengan pengurusan IMB yang diajukan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	5,2%
Setuju	71	73,2%
Sangat Setuju	21	21,6%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan penelitian di atas, bahwa di lihat dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 71 orang responden dengan persentase 73.2% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 21,6%. Hal ini menyatakan sebagian responden menilai bahwa pembayaran yang dikenakan dalam pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pengurusan yang dilakukan sehingga responden merasakan pelayanan yang diberikan petugas dan proses pengurusannya terjangkau. Hal ini di perkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, karena pembayaran yang diberikan dalam pengurusan IMB sesuai dengan yang diajukan” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Sangat setuju, saya mengalami dalam pengurusan IMB sudah cukup sesuai” (4 Juni 2012).

Indikator yang terakhir adalah pembayaran yang dilakukan pemohon IMB mudah diakses melalui ATM atau transfer, hal ini membuat peneliti ingin mengetahui persepsi responden kepada pelayanan yang diberikan pembayaran melalui transfer apa sudah memudahkan masyarakat dalam pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Dapat di lihat pada tabel IV.33 di bawah ini:

Tabel IV.33 Pembayaran yang dilakukan pemohon IMB mudah diakses melalui ATM atau transfer

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,1%
Tidak Setuju	18	18,6%
Setuju	53	54,6%
Sangat Setuju	22	22,7%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Berdasarkan penelitian di atas, bahwa di lihat dari keseluruhan responden yang menjawab setuju sebanyak 53 orang responden dengan persentase 54,6% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 22,7%. Hal ini menyatakan sebagian responden menilai bahwa pembayaran yang dikenakan dalam pengurusan IMB dikantor pelayanan IMB Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pengurusan yang dilakukan sehingga responden merasakan pelayanan yang diberikan petugas dan proses pengurusannya terjangkau. Hal ini di perkuat oleh beberapa sebagian responden yang diwawancarai menyatakan bahwa, sebagai berikut:

Responden 1: “Setuju, memudahkan saya dalam pembayaran dalam pengurusan IMB” (4 Juni 2012).

Responden 2: “Setuju, karena dengan melalui transfer atau via ATM lebih praktis tidak perlu datang langsung” (4 Juni 2012).

Dalam memperlancar proses pelayanan pengurusan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban P2B di Jakarta Barat secara keseluruhan dilihat dari penelitian dilapangan sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan diukur dari beberapa dimensi ini penilaian sudah cukup baik sehingga membuat responden menjadi puas akan hal pelayanan yang diberikan.

4.7 Crosstabs (Tabulasi Silang) Menghubungkan Berdasarkan Karakteristik Responden Jenis Kelamin Dengan 8 (Delapan) Dimensi

Untuk menginterpretasikan data lebih lanjut, akan dilakukan crosstabs (tabulasi silang) yang akan menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan menghubungkan pada masing-masing dimensi yang di dukung beberapa pernyataan sehingga dapat melihat persepsi kualitas pelayanan IMB dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

4.7.1 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Informasi

Berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan responden yang menjawab baik pada setiap pernyataan-pernyataan dimensi informasi secara keseluruhan mayoritas responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak lebih dari 45 orang responden di bandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak lebih dari 30 orang. Sedangkan responden yang menjawab buruk mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak lebih dari 10 orang responden di bandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak lebih dari 1 orang responden. Oleh karena itu, responden yang lebih sering menggunakan jasa layanan seperti pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat yaitu yang berjenis kelamin laki-laki. Di lihat dari setiap pernyataan-pernyataan pada dimensi informasi bahwa persepsi masyarakat menyatakan yang mayoritas menjawab bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat ini yang di berikan kepada masyarakat sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.34, di bawah ini:

Tabel IV.34 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Informasi

Jenis Kelamin	Petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB jelas		Petugas dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB jelas		Persyaratan pengajuan IMB mudah diakses melalui internet		Petugas memberitahukan apabila ada keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	1	60	2	59	13	48	6	55
Perempuan	1	35	1	35	4	32	4	32
Total	2	95	3	94	17	80	10	87

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.2 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Konsultasi

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab baik dimensi konsultasi pada setiap pernyataan-pernyataan di lihat mayoritas reponden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu melebihi dari 55 orang responden di bandingkan dengan yang menjawab responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu melebihi dari 30 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk mayoritas yang berjenis kelamin laki-laki yaitu lebih banyak 5 orang responden di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan yaitu lebih banyak 4 orang responden. Jadi secara keseluruhan responden yang menjawab lebih banyak berjenis kelamin laki-laki di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.35, di bawah ini:

Tabel IV.35 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Konsultasi

Jenis Kelamin	Petugas dalam menyampaikan prosedur pengurusan IMB jelas		Petugas memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan IMB jelas		Ketersediaan ruang khusus untuk konsultasi pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	3	58	2	59	5	56
Perempuan	2	34	4	32	1	35
Total	5	92	6	91	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.3 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Order Taking*

Pada dimensi ini yang di dukung pernyataan-pernyataan responden yang menjawab baik mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak melebihi dari 45 orang responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak melebihi dari 33 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak melebihi dari 10 orang responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak melebihi dari 2 orang reponden. Oleh karena itu, yang lebih banyak yang menggunakan jasa layanan ini lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas

Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.36 di bawah ini:

Tabel IV.36 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Order Taking*

Jenis Kelamin	Proses penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan		Tersedia kantin untuk pemohon IMB		Petugas dalam memberikan pelayanan secara professional kepada pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	11	50	15	46	3	58
Perempuan	8	28	6	30	3	33
Total	19	78	21	76	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.4 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Hospitality*

Pada dimensi ini yang di dukung dengan pernyataan-pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak melebihi 46 orang responden di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak melebihi 34 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk sebanyak melebihi dari 7 orang responden di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak melebihi dari 2 orang responden. Oleh karena itu, responden yang lebih banyak menjawab yang berjenis kelamin laki-laki di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.37 dan tabel IV.38 di bawah ini:

Tabel IV.37 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Hospitality*

Jenis Kelamin	Tersedia toilet dikantor pelayanan IMB bersih		Tersedia perlengkapan toilet dikantor pelayanan IMB memadai		Kenyamanan ruang tunggu dikantor pelayanan kepada pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	8	53	14	47	4	57
Perempuan	2	34	6	30	2	34
Total	10	87	20	77	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Tabel IV.38 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Hospitality*

Jenis Kelamin	Keramahan petugas dikantor pelayanan kepada pemohon IMB		Ketersediaan fasilitas (Majalah, Koran, Televisi) dikantor pelayanan IMB dalam menunggu		Ketersediaan ruang tunggu untuk pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	3	59	12	49	2	59
Perempuan	3	33	12	24	2	34
Total	6	91	24	73	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.5 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Caretaking*

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab baik dimensi konsultasi pada setiap pernyataan-pernyataan di lihat mayoritas reponden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu melebihi dari 55 orang responden di bandingkan dengan yang menjawab responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu melebihi dari 34 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk mayoritas yang berjenis kelamin laki-laki yaitu lebih banyak 5 orang responden di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan yaitu lebih banyak 2 orang responden. Jadi secara keseluruhan responden yang menjawab lebih banyak berjenis kelamin laki-laki di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.39, di bawah ini:

Tabel IV.39 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Caretaking*

Jenis Kelamin	Ketersediaan tempat parkir dikantor pelayanan IMB memadai		Ketersediaan petugas keamanan khusus kendaraan dikantor pelayanan IMB		Ketersediaan petugas <i>security</i> di ruangan kantor pelayanan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	2	59	5	56	2	59
Perempuan	1	35	2	34	2	34
Total	3	94	7	90	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.6 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Exceptions*

Pada dimensi ini yang di dukung pernyataan-pernyataan responden yang menjawab baik mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak melebihi dari 56 orang responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak melebihi dari 32 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 4 orang responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 3 orang reponden. Oleh karena itu, yang lebih banyak yang menggunakan jasa layanan ini lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.40 di bawah ini:

Tabel IV.40 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Exceptions*

Jenis Kelamin	Petugas dikantor pelayanan IMB merespon dengan cepat keluhan dari pemohon		Petugas dikantor pelayanan IMB dalam menyampaikan komunikasi kepada pemohon baik		Petugas dikantor pelayanan IMB bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	4	57	3	58	2	59
Perempuan	3	33	2	34	2	34
Total	7	90	5	92	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.7 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Billing*

Pada dimensi ini yang di dukung pernyataan-pernyataan responden yang menjawab baik mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak melebihi dari 57 orang responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak melebihi dari 33 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 3 orang responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 2 orang reponden. Oleh karena itu, yang lebih banyak yang menggunakan jasa layanan ini lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki di bandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan

Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.41 di bawah ini:

Tabel IV.41 Jenis Kelamin Dengan Dimensi *Billing*

Jenis Kelamin	Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan bukti pembayaran dalam pengurusan IMB jelas		Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan laporan penyelesaian retribusi pembayaran kepada pemohon		Petugas dikantor pelayanan IMB dalam proses pembayaran secara transparan	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	3	58	2	59	2	59
Perempuan	0	36	2	34	2	34
Total	3	94	4	93	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.7.8 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Pembayaran

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab baik dimensi konsultasi pada setiap pernyataan-pernyataan di lihat mayoritas reponden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu melebihi dari 46 orang responden di dibandingkan dengan yang menjawab responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu melebihi dari 30 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk mayoritas yang berjenis kelamin laki-laki yaitu lebih banyak 16 orang responden di dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan yaitu lebih banyak 6 orang responden. Jadi secara keseluruhan responden yang menjawab lebih banyak berjenis kelamin laki-laki di dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan. Persepsi masyarakat pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.42, di bawah ini:

Tabel IV.42 Jenis Kelamin Dengan Dimensi Pembayaran

Jenis Kelamin	Petugas dikantor pelayanan IMB menyampaikan prosedur pembayaran pengurusan IMB jelas		Petugas dikantor pelayanan IMB pembayaran yang diberikan sesuai dengan pengurusan IMB yang diajukan		Pembayaran yang dilakukan pemohon IMB mudah diakses melalui ATM atau transfer	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Laki-Laki	2	59	3	58	16	45
Perempuan	2	34	2	34	6	30
Total	4	93	5	92	22	75

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8 Crosstabs (Tabulasi Silang) Menghubungkan Berdasarkan Karakteristik Responden Usia Dengan 8 (Delapan) Dimensi

Untuk menginterpretasikan data lebih lanjut, akan dilakukan crosstabs (tabulasi silang) yang akan menyajikan karakteristik responden berdasarkan usia dengan menghubungkan pada masing-masing dimensi yang di dukung beberapa pernyataan sehingga dapat melihat persepsi kualitas pelayanan IMB dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

4.8.1 Usia Dengan Dimensi Informasi

Berdasarkan tabel 4.41, menunjukkan responden yang menjawab baik pada setiap pernyataan-pernyataan dalam dimensi ini yang di lihat responden yang berusia 31-40 tahun melebihi dari 34 orang responden, berusia 41-50 tahun melebihi dari 20 orang responden, berusia 20-30 tahun melebihi 16 orang responden, berusia >50 tahun melebihi dari 4 orang responden, dan berusia <20 tahun yaitu 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk pada setiap pernyataan-pernyataan dalam dimensi ini dapat di lihat responden yang berusia 31-40 tahun dan berusia 41-50 tahun melebihi dari 4 orang responden, berusia 20-30 tahun, berusia <20 tahun, dan berusia >50 tahun yaitu melebihi dari 1 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB mayoritas rata-rata yang berusia 31-40 tahun di bandingkan yang memiliki usia lain. Di lihat secara keseluruhan persepsi masyarakat dalam menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik. Responden yang menggunakan jasa layanan IMB mayoritas rata-rata yang berusia 31-40 tahun di bandingkan yang memiliki usia lain. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.43 di bawah ini:

Tabel IV.43 Usia Dengan Dimensi Informasi

Usia	Petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB jelas		Petugas dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB jelas		Persyaratan pengajuan IMB mudah diakses melalui internet		Petugas memberitahukan apabila ada keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	0	2	0	2
20-30 tahun	0	20	0	20	3	17	3	17
31-40 tahun	0	41	1	40	6	35	4	37
41-50 tahun	0	26	1	25	5	21	2	24
>50 tahun	2	6	1	7	3	5	1	7
Total	2	95	3	94	17	80	10	87

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.2 Usia Dengan Dimensi Konsultasi

Berdasarkan tabel IV.44, menunjukkan responden yang menjawab baik pada setiap pernyataan-pernyataan dalam dimensi ini yang di lihat responden yang berusia 31-40 tahun melebihi dari 36 orang responden, berusia 41-50 tahun melebihi dari 24 orang responden, berusia 20-30 tahun melebihi dari 17 orang responden, berusia >50 tahun melebihi dari 6 orang responden, dan berusia <20 tahun yaitu 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk pada setiap pernyataan-pernyataan dalam dimensi ini dapat di lihat responden yang berusia 31-40 tahun yaitu rata-rata 4 orang responden, berusia 41-50 tahun, berusia 20-30 tahun, berusia <20 tahun, dan berusia >50 tahun yaitu melebihi dari 1 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB mayoritas rata-rata yang berusia 31-40 tahun di bandingkan yang memiliki usia lain. Di lihat secara keseluruhan persepsi masyarakat dalam menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik.

Tabel IV.44 Usia Dengan Dimensi Konsultasi

Usia	Petugas dalam menyampaikan prosedur pengurusan IMB jelas		Petugas memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan IMB jelas		Ketersediaan ruang khusus untuk konsultasi pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	0	2
20-30 tahun	1	19	2	18	1	19
31-40 tahun	4	37	3	38	4	37
41-50 tahun	0	26	0	26	1	25
>50 tahun	0	8	1	7	0	8
Total	5	92	6	91	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.3 Usia Dengan Dimensi *Order Taking*

Pada dimensi ini yang di dukung dengan pernyataan-pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik berusia 31-40 tahun yaitu melebihi dari 34 orang responden, berusia 41-50 tahun yaitu melebihi dari 19 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu melebihi dari 16 orang, berusia >50 tahun yaitu melebihi dari 3 orang responden, dan yang terakhir berusia <20 orang yaitu rata-rata 1 orang orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk berusia 41-50 tahun yaitu melebihi dari orang responden, berusia 31-40 tahun yaitu melebihi dari 3 orang responden, berusia >50 tahun yaitu rata-rata 3 orang

sampai 5 orang responden, dan yang terakhir berusia <20 tahun yaitu rata-rata 1 orang sampai 2 orang responden. Jadi, responden yang menggunakan jasa layanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Pada jawaban responden secara keseluruhan persepsi masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB di Jakarta Barat sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.45 di bawah ini:

Tabel IV.45 Usia Dengan Dimensi *Order Taking*

Usia	Proses penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan		Tersedia kantin untuk pemohon IMB		Petugas dalam memberikan pelayanan secara professional kepada pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	1	1	1	1	0	2
20-30 tahun	3	17	3	17	2	18
31-40 tahun	6	35	6	35	3	38
41-50 tahun	6	20	8	18	1	25
>50 tahun	3	5	3	5	0	8
Total	19	78	21	76	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.4 Usia Dengan Dimensi *Hospitality*

Pada dimensi ini, responden dalam menjawab setiap pernyataan-pernyataan mayoritas responden jawaban baik untuk yang berusia 31-40 tahun yaitu melebihi dari 32 orang responden, berusia 41-50 tahun yaitu melebihi dari 17 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu melebihi dari 14 orang, berusia >50 tahun yaitu melebihi dari 4 orang responden, dan yang terakhir berusia <20 orang yaitu rata-rata 1 orang sampai 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk berusia 31-40 tahun, 41-50 tahun, berusia 20-30 tahun, dan >50 tahun yaitu melebihi dari 2 orang responden, dan yang terakhir responden yang berusia <20 tahun yaitu rata-rata 1 orang responden. Jadi, responden yang menggunakan jasa layanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas rata-rata berusia 31-40 tahun. Persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.46 dan tabel IV.47 di bawah ini:

Tabel IV.46 Usia Dengan Dimensi *Hospitality*

Usia	Tersedia toilet dikantor pelayanan IMB bersih		Tersedia perlengkapan toilet dikantor pelayanan IMB memadai		Kenyamanan ruang tunggu dikantor pelayanan kepada pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	1	1	1	1	0	2
20-30 tahun	2	18	4	16	2	18
31-40 tahun	5	36	8	33	3	38
41-50 tahun	1	25	4	22	0	26
>50 tahun	1	7	3	5	1	7
Total	10	87	20	77	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Tabel IV.47 Usia Dengan Dimensi *Hospitality*

Usia	Keramahan petugas dikantor pelayanan kepada pemohon IMB		Ketersediaan fasilitas (Majalah, Koran, Televisi) dikantor pelayanan IMB dalam menunggu		Ketersediaan ruang tunggu untuk pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	0	2
20-30 tahun	1	19	5	15	1	19
31-40 tahun	3	38	8	33	3	38
41-50 tahun	2	24	7	19	0	26
>50 tahun	0	8	4	4	0	8
Total	6	91	24	73	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.5 Usia Dengan Dimensi *Caretaking*

Pada dimensi ini, responden dalam menjawab setiap pernyataan-pernyataan mayoritas responden jawaban baik untuk yang berusia 31-40 tahun yaitu melebihi dari 26 orang responden, berusia 41-50 tahun yaitu melebihi dari 23 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu rata-rata 19 orang responden, berusia >50 tahun yaitu rata-rata 8 orang responden, dan yang terakhir berusia <20 orang yaitu rata-rata 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk berusia 31-40 tahun yaitu melebihi 2 orang responden, 41-50 tahun yaitu melebihi dari 1 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu rata-rata 1 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas rata-rata berusia 31-40 tahun dan persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.48 di bawah ini:

Tabel 4.48 Usia Dengan Dimensi *Caretaking*

Usia	Ketersediaan tempat parkir dikantor pelayanan IMB memadai		Ketersediaan petugas keamanan khusus kendaraan dikantor pelayanan IMB		Ketersediaan petugas <i>security</i> di ruangan kantor pelayanan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	0	2
20-30 tahun	1	19	1	19	1	19
31-40 tahun	2	39	4	27	2	39
41-50 tahun	0	26	2	24	1	25
>50 tahun	0	8	0	8	0	8
Total	3	94	7	90	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.6 Usia Dengan Dimensi *Exceptions*

Berdasarkan tabel IV.49, menunjukkan responden yang menjawab baik pada setiap pernyataan-pernyataan dalam dimensi ini yang di lihat responden yang berusia 31-40 tahun melebihi dari 36 orang responden, berusia 41-50 tahun melebihi dari 24 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu rata-rata 19 orang responden, berusia >50 tahun melebihi dari 6 orang responden, dan berusia <20 tahun yaitu rata-rata 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk pada setiap pernyataan-pernyataan dalam dimensi ini dapat di lihat responden yang berusia 31-40 tahun yaitu rata-rata 4 orang responden, berusia 41-50 tahun, berusia 20-30 tahun, berusia <20 tahun, dan berusia >50 tahun yaitu melebihi dari 1 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB mayoritas rata-rata yang berusia 31-40 tahun di bandingkan yang memiliki usia lain. Di lihat secara keseluruhan persepsi masyarakat dalam menyatakan kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik.

Tabel IV.49 Usia Dengan Dimensi *Exceptions*

Usia	Petugas dikantor pelayanan IMB merespon dengan cepat keluhan dari pemohon		Petugas dikantor pelayanan IMB dalam menyampaikan komunikasi kepada pemohon baik		Petugas dikantor pelayanan IMB bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	0	2
20-30 tahun	1	19	1	19	1	19
31-40 tahun	4	37	3	38	2	39
41-50 tahun	1	25	1	25	0	26
>50 tahun	1	7	0	8	1	7
Total	7	90	5	92	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.7 Usia Dengan Dimensi *Billing*

Pada dimensi ini, responden dalam menjawab setiap pernyataan-pernyataan mayoritas responden jawaban baik untuk yang berusia 31-40 tahun yaitu melebihi dari 38 orang responden, berusia 41-50 tahun yaitu rata-rata 25 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu rata-rata 19 orang responden, berusia >50 tahun yaitu rata-rata 8 orang responden, dan yang terakhir berusia <20 orang yaitu rata-rata 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk berusia 31-40 tahun melebihi dari 2 orang responden, 41-50 tahun dan berusia 20-30 tahun yaitu rata-rata 1 orang responden. Jadi, responden yang menggunakan jasa layanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas rata-rata berusia 31-40 tahun dan persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.50 di bawah ini:

Tabel IV.50 Usia Dengan Dimensi *Billing*

Usia	Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan bukti pembayaran dalam pengurusan IMB jelas		Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan laporan penyelesaian retribusi pembayaran kepada pemohon		Petugas dikantor pelayanan IMB dalam proses pembayaran secara transparan	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	0	2
20-30 tahun	1	19	1	19	1	19
31-40 tahun	1	40	2	39	2	39
41-50 tahun	1	25	1	25	1	25
>50 tahun	0	8	0	8	0	8
Total	3	94	4	93	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.8.8 Usia Dengan Dimensi Pembayaran

Pada dimensi ini, responden dalam menjawab setiap pernyataan-pernyataan mayoritas responden jawaban baik untuk yang berusia 31-40 tahun yaitu melebihi dari 30 orang responden, berusia 41-50 tahun yaitu melebihi dari 21 orang responden, berusia 20-30 tahun yaitu melebihi dari 14 orang responden, berusia >50 tahun yaitu melebihi dari 5 orang responden, dan yang terakhir berusia <20 orang yaitu rata-rata 1 orang sampai 2 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk berusia 31-40 tahun yaitu melebihi 2 orang responden, 41-50 tahun yaitu 4 orang responden, berusia 20-30 tahun melebihi dari 2 orang responden, berusia <20 tahun sebanyak 1 orang responden dan yang

terakhir berusia >50 tahun sebanyak 2 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas rata-rata berusia 31-40 tahun dan persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa mayoritas pendapat masyarakat kualitas pelayanan IMB sudah baik. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.51 di bawah ini:

Tabel IV.51 Usia Dengan Dimensi Pembayaran

Usia	Petugas dikantor pelayanan IMB menyampaikan prosedur pembayaran pengurusan IMB jelas		Petugas dikantor pelayanan IMB pembayaran yang diberikan sesuai dengan pengurusan IMB yang diajukan		Pembayaran yang dilakukan pemohon IMB mudah diakses melalui ATM atau transfer	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
< 20 tahun	0	2	0	2	1	1
20-30 tahun	2	18	2	18	5	15
31-40 tahun	2	39	3	38	10	31
41-50 tahun	0	26	0	26	4	22
>50 tahun	0	8	0	8	2	6
Total	4	93	5	92	22	75

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9 Crosstabs (Tabulasi Silang) Menghubungkan Berdasarkan Karakteristik Responden Pekerjaan Dengan 8 (Delapan) Dimensi

Untuk menginterpretasikan data lebih lanjut, akan dilakukan crosstabs (tabulasi silang) yang akan menyajikan karakteristik responden masing-masing dengan menghubungkan pada setiap pernyataan sehingga dapat melihat persepsi kualitas pelayanan IMB dikantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat.

4.9.1 Pekerjaan Dengan Dimensi Informasi

Pada dimensi ini yang di dukung oleh beberapa pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik yang jenis pekerjaannya pegawai swasta dan wirausaha yaitu melebihi dari 25 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 25 orang responden, dan yang terakhir lainnya yaitu melebihi dari 10 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang jenis pekerjaannya pegawai swasta yaitu rata-rata mayoritas 1 orang sampai 9 orang responden pada setiap pernyataan, wirausaha dan lainnya yaitu melebihi dari 3 orang responden, dan yang terakhir pegawai negeri yaitu sebanyak 2 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas

Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas yang sering yaitu pegawai swasta dan wirausaha, persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB di Jakarta Barat sudah baik dari petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.52 di bawah ini:

Tabel IV.52 Pekerjaan Dengan Dimensi Informasi

Pekerjaan	Petunjuk arah/papan informasi tempat pelayanan pengurusan IMB jelas		Petugas dalam menyampaikan informasi pengurusan IMB jelas		Persyaratan pengajuan IMB mudah diakses melalui internet		Petugas memberitahukan apabila ada keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	0	18	0	18	2	16	0	18
Pegawai Swasta	0	35	1	34	9	26	4	31
Wirausaha	2	27	2	27	3	26	2	27
Lainnya	0	15	0	15	3	12	4	11
Total	2	95	3	94	17	80	10	87

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.2 Pekerjaan Dengan Dimensi Konsultasi

Pada dimensi ini yang di dukung oleh beberapa pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik yang jenis pekerjaannya pegawai swasta yaitu melebihi dari 32 orang responden, wirausaha yaitu melebihi dari 26 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 15 orang responden, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 10 orang responden. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang jenis pekerjaannya pegawai swasta, wirausaha, dan pegawai negeri yaitu masing-masing mayoritas melebihi dari 1 orang responden pada setiap pernyataan, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 2 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas yang sering yaitu pegawai swasta dan wirausaha, persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB di Jakarta Barat sudah baik dari petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.53 di bawah ini:

Tabel IV.53 Pekerjaan Dengan Dimensi Konsultasi

Pekerjaan	Petugas dalam menyampaikan prosedur pengurusan IMB jelas		Petugas memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan IMB jelas		Ketersediaan ruang khusus untuk konsultasi pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	0	18	0	18	2	16
Pegawai Swasta	2	33	2	33	1	34
Wirausaha	1	28	2	27	1	28
Lainnya	2	13	2	13	2	13
Total	5	92	6	91	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.3 Pekerjaan Dengan Dimensi *Order Taking*

Pada dimensi ini yang di dukung oleh beberapa pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik yang jenis pekerjaannya pegawai swasta yaitu melebihi dari 27 orang responden, wirausaha yaitu melebihi dari 19 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 14 orang responden, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 12 orang responden pada setiap pernyataan. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang jenis pekerjaannya pegawai swasta yaitu melebihi dari 5 orang responden, wirausaha yaitu melebihi dari 2 orang responden, pegawai negeri yaitu mayoritas melebihi dari 1 orang responden pada setiap pernyataan, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 3 orang responden pada setiap pernyataan. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas yang sering yaitu pegawai swasta dan wirausaha, persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB di Jakarta Barat sudah baik dari petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.54 di bawah ini:

Tabel IV.54 Pekerjaan Dengan Dimensi *Order Taking*

Pekerjaan	Proses penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan		Tersedia kantin untuk pemohon IMB		Petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional kepada pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	3	15	2	16	1	17
Pegawai Swasta	6	29	7	28	0	35
Wirausaha	7	22	9	20	2	27
Lainnya	3	12	3	12	3	12
Total	19	78	21	76	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.4 Pekerjaan Dengan Dimensi *Hospitality*

Pada dimensi ini yang di dukung oleh beberapa pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik yang jenis pekerjaannya pegawai swasta yaitu melebihi dari 24 orang responden, wirausaha yaitu melebihi dari 21 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 13 orang responden, dan yang terakhir lainnya yaitu 10 orang responden pada setiap pernyataan. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang jenis pekerjaannya pegawai swasta, wirausaha, pegawai negeri, dan yang terakhir lainnya yaitu melebihi dari 2 orang responden. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat

mayoritas yang sering yaitu pegawai swasta dan wirausaha, persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB di Jakarta Barat sudah baik dari petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.55 dan tabel IV.56 di bawah ini:

Tabel IV.55 Pekerjaan Dengan Dimensi *Hospitality*

Pekerjaan	Tersedia toilet dikantor pelayanan IMB bersih		Tersedia perlengkapan toilet dikantor pelayanan IMB memadai		Kenyamanan ruang tunggu dikantor pelayanan kepada pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	4	14	4	14	1	17
Pegawai Swasta	1	34	9	26	3	32
Wirausaha	2	27	3	26	1	28
Lainnya	3	12	4	11	1	14
Total	10	87	20	77	6	91

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

Tabel IV.56 Pekerjaan Dengan Dimensi *Hospitality*

Pekerjaan	Keramahan petugas dikantor pelayanan kepada pemohon IMB		Ketersediaan fasilitas (Majalah, Koran, Televisi) dikantor pelayanan IMB dalam menunggu		Ketersediaan ruang tunggu untuk pemohon IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	1	17	3	15	1	17
Pegawai Swasta	3	32	10	25	0	35
Wirausaha	1	28	7	22	1	28
Lainnya	1	14	4	11	2	13
Total	6	91	24	73	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.5 Pekerjaan Dengan Dimensi *Caretaking*

Berdasarkan olahan data, menunjukkan responden dalam menjawab baik pada dimensi ini yang di dukung dengan beberapa pernyataan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu melebihi dari 33 orang responden dalam setiap pernyataannya, wirausaha yaitu melebihi 26 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 15 orang responden, dan yang terakhir lainnya yaitu melebihi 12 orang. Sedangkan responden yang menjawab buruk pada setiap pernyataan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, wirausaha, pegawai negeri, dan lainnya yaitu masing-masing melebihi dari 2 orang responden. Jadi, responden yang menggunakan jasa layanan IMB ini pada kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha dan pegawai swasta lebih sering mengurus

IMB, dan persepsi masyarakat dalam kualitas pelayanan IMB sudah baik dengan cara petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.57 di bawah ini:

Tabel IV.57 Pekerjaan Dengan Dimensi *Caretaking*

Pekerjaan	Ketersediaan tempat parkir dikantor pelayanan IMB memadai		Ketersediaan petugas keamanan khusus kendaraan dikantor pelayanan IMB		Ketersediaan petugas <i>security</i> di ruangan kantor pelayanan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	1	17	1	16	2	16
Pegawai Swasta	0	35	1	34	1	34
Wirausaha	0	29	2	27	0	29
Lainnya	2	13	2	13	1	14
Total	2	95	7	90	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.6 Pekerjaan Dengan Dimensi *Exceptions*

Pada dimensi ini responden responden yang menjawab baik dengan di dukung beberapa pernyataan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu melebihi dari 32 orang responden, wirausaha yaitu melebihi dari 26 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 16 orang, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 13 orang responden dalam setiap pernyataan. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, wirausaha, pegawai negeri, dan lainnya yaitu masing-masing sama melebihi dari 1 orang responden dalam setiap pernyataan pada dimensi ini. Oleh karena itu, responden berdasarkan pekerjaan dalam menggunakan jasa layanan IMB ini mayoritas lebih banyak pegawai swasta dan wirausaha dan persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa kualitas pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik dalam segi prosedur maupun petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.58 di bawah ini:

Tabel IV.58 Pekerjaan Dengan Dimensi *Exceptions*

Pekerjaan	Petugas dikantor pelayanan IMB merespon dengan cepat keluhan dari pemohon		Petugas dikantor pelayanan IMB dalam menyampaikan komunikasi kepada pemohon baik		Petugas dikantor pelayanan IMB bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pengurusan IMB	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	1	17	1	17	0	18
Pegawai Swasta	2	33	1	34	0	35
Wirausaha	2	27	1	28	2	27
Lainnya	2	13	2	13	2	13
Total	7	90	5	92	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.7 Pekerjaan Dengan Dimensi *Billing*

Pada dimensi ini responden responden yang menjawab baik dengan didukung beberapa pernyataan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu rata-rata 35 orang responden yang menjawab sama, wirausaha yaitu melebihi dari 27 orang responden, pegawai negeri yaitu rata-rata 17 orang, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 13 orang responden dalam setiap pernyataan. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha dan pegawai negeri yaitu rata-rata 1 orang pada setiap pernyataan, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 2 orang responden dalam setiap pernyataan pada dimensi ini. Oleh karena itu, responden berdasarkan pekerjaan dalam menggunakan jasa layanan IMB ini mayoritas lebih banyak pegawai swasta dan wirausaha dan persepsi masyarakat secara keseluruhan menyatakan bahwa pelayanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat sudah baik dalam segi prosedur maupun petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.59 di bawah ini:

Tabel IV.59 Pekerjaan Dengan Dimensi *Billing*

Pekerjaan	Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan bukti pembayaran dalam pengurusan IMB jelas		Petugas dikantor pelayanan IMB memberikan laporan penyelesaian retribusi pembayaran kepada pemohon		Petugas dikantor pelayanan IMB dalam proses pembayaran secara transparan	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	1	17	1	17	1	17
Pegawai Swasta	0	35	0	35	0	35
Wirausaha	0	29	1	28	1	28
Lainnya	2	13	2	13	2	13
Total	3	94	4	93	4	93

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

4.9.8 Pekerjaan Dengan Dimensi Pembayaran

Pada dimensi ini yang di dukung oleh beberapa pernyataan, menunjukkan responden yang menjawab baik yang jenis pekerjaannya pegawai swasta yaitu melebihi dari 33 orang responden, wirausaha yaitu melebihi dari 20 orang responden, pegawai negeri yaitu melebihi dari 13 orang responden, dan yang terakhir lainnya yaitu melebihi dari 11 orang responden pada setiap pernyataan. Sedangkan responden yang menjawab buruk yang jenis pekerjaannya wirausaha dan lainnya yaitu melebihi dari 2 orang responden, pegawai swasta yaitu melebihi dari 1 orang responden, pegawai negeri yaitu mayoritas sebanyak 4 orang responden pada setiap pernyataan, dan yang terakhir lainnya yaitu rata-rata 3 orang responden pada setiap pernyataan. Oleh karena itu, responden yang menggunakan jasa layanan IMB di kantor Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mayoritas yang sering yaitu pegawai swasta dan wirausaha, persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB di Jakarta Barat sudah baik dari petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat di lihat pada tabel IV.60 di bawah ini:

Tabel IV.60 Pekerjaan Dengan Dimensi Pembayaran

Pekerjaan	Petugas dikantor pelayanan IMB menyampaikan prosedur pembayaran pengurusan IMB jelas		Petugas dikantor pelayanan IMB pembayaran yang diberikan sesuai dengan pengurusan IMB yang diajukan		Pembayaran yang dilakukan pemohon IMB mudah diakses melalui ATM atau transfer	
	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik
Pegawai Negeri	0	18	0	18	4	14
Pegawai Swasta	0	35	1	34	7	28
Wirausaha	1	28	2	27	8	21
Lainnya	3	12	2	13	3	12
Total	4	93	5	92	22	75

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, Juni 2012

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan gambaran yang telah diuraikan, penulis menyampaikan kesimpulan dan saran dari penelitian penulis di Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sebagai berikut:

5.1 Simpulan

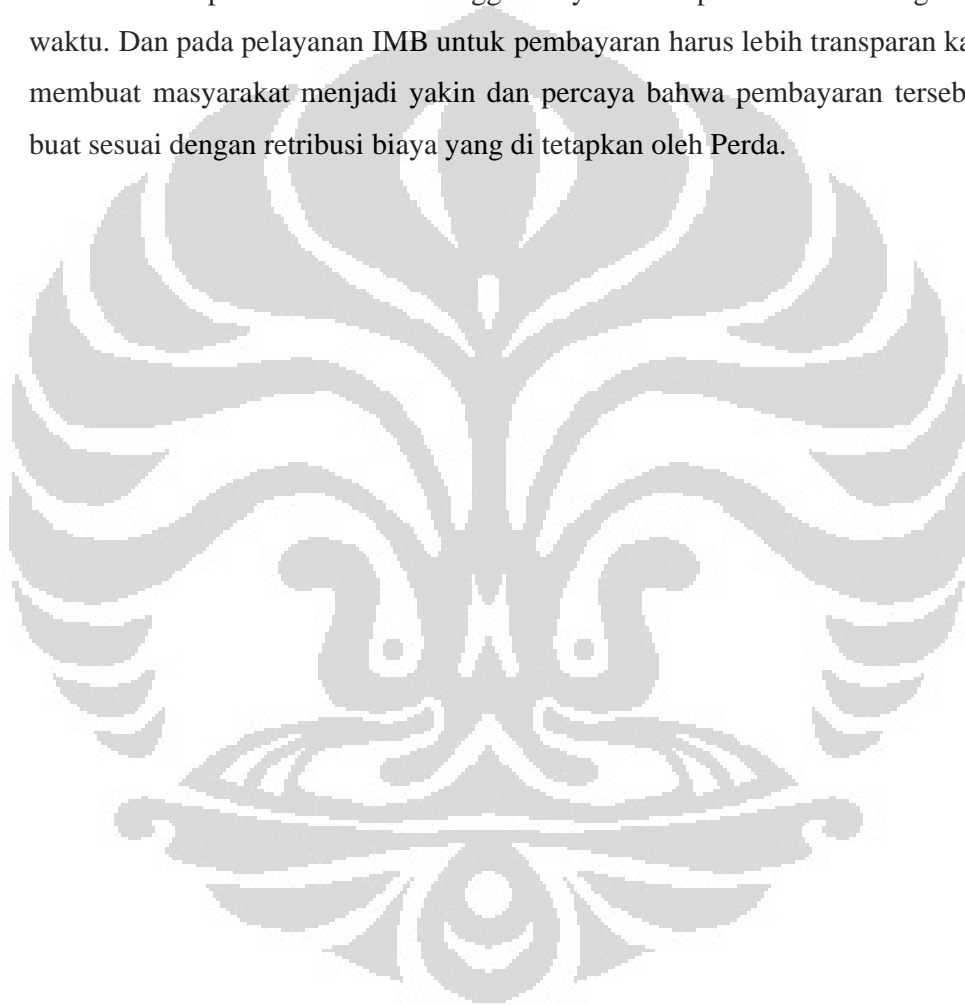
Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat, dengan menggunakan kuesioner dan wawancara yang tidak mendalam kepada beberapa responden pemohon IMB, serta berdasarkan pembahasan masalah pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Secara keseluruhan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan bahwa mayoritas responden yang merupakan pemohon IMB ternyata memiliki persepsi baik mengenai kualitas pelayanan IMB pada Suku Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan P2B di Jakarta Barat. Namun hal ini persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB masih belum cukup puas akan pelayanan yang di berikan. Hal ini tersebut persepsi masyarakat yang masih memiliki nilai rendah terjadi pada dimensi *order taking* dan pembayaran yang termasuk kategori buruk atau tidak setuju. Responden menyatakan bahwa dalam penyelesaian waktu dan pembayaran di rasakan kurang tepat sehingga tidak mampu memberikan kepuasan kepada pemohon IMB. Ketidaksesuaian pembayaran terkadang salah satu faktor yang menyebabkan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan IMB pada indikator *order taking* kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan yang peneliti kemukakan di atas, maka berikut ini peneliti akan memberikan masukan berupa saran guna mengusahakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar menjadi lebih baik dengan hal sebagai berikut:

Instansi pemerintah sebagai salah satu institusi khususnya pemberian pelayanan IMB untuk masyarakat agar kinerja aparat dalam memberikan pelayanan IMB harus lebih di tingkatkan dengan cara proses penyelesaian waktu pengurusan IMB tepat waktu sehingga masyarakat mengetahui dengan pasti dapat mereka terima dan membuat masyarakat akan puas dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu, petugas semestinya harus dapat meminimalisir keterlambatan penerbitan IMB sehingga masyarakat dapat menerima dengan tepat waktu. Dan pada pelayanan IMB untuk pembayaran harus lebih transparan karena membuat masyarakat menjadi yakin dan percaya bahwa pembayaran tersebut di buat sesuai dengan retribusi biaya yang di tetapkan oleh Perda.



DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Bungin, Burhan. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Creswell, John W. 1994. *Research Design, Quantitative & Qualitative Approaches*. London. Sage Publication.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Harbani, Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik)*. Bandung: Mitra Wacana Media.
- James, Spillane. (2008). *Managing Quality Customer Services: Pelayanan Yang Berkualitas*. Universitas Sarata Dharma.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, (2002), *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta SMPG Desa Putra.
- Lovelock, Christoper. (1995). *Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill.
- Lovelock, C., P. Patterson, dan R. Walker.(2004). *Service Marketing: An Asia-Pacific and Australian Perspective, 3rd ed*, NSW: Pearson Education Australia.

- Macaulay, Steve dan Sarah Cook. (1997). *How to Improve Your Customer Service: Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan (Terjemahan Yoshua dan Sambodo)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Prasojo, Eko. (2006). *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: YAPPIKA.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, dkk. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, S.P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Supriatna, Tjahya. (1996). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Nimas Multima.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2011). *Penelitian Kuantitatif: Suatu Pengantar*. Alfabeta. Bandung.
- Thoah, Miftah. (1993). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Valerie, Zeithalm, A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Walgito, Bimo. (1990). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waworuntu, Bob. (1997). *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal

Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Jan-Apr 2010, Hal. 43-51.

Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 4, Nomor 2, September 2008, 130-138.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang *Bangunan Gedung*.

Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang *Bangunan Gedung*.

Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang *Bangunan Gedung*.

Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2006 tentang *Retribusi Daerah*.

Gubernur DKI Jakarta, Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 76 Tahun 2000 tentang *Tatacara IMB, IPB Dan KMB*.

Gubernur DKI Jakarta, Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2006 tentang *Pelayanan Penerbitan Perizinan Bangunan*.

Sumber Lain

www.masbow.com (2009)

Surat Kabar Sentana (2011)

Surat Kabar Poskota (2012)

www.kpk.go.id

www.news.detik.com

www.kompas.com

www.beritajakarta.com

<http://jakbarkota.bps.go.id/>

<http://jakarta.bps.go.id/>

<http://barat.jakarta.go.id/v09/>

www.radarnusantara.com

<http://www.yipd.or.id/main/readnews/742>

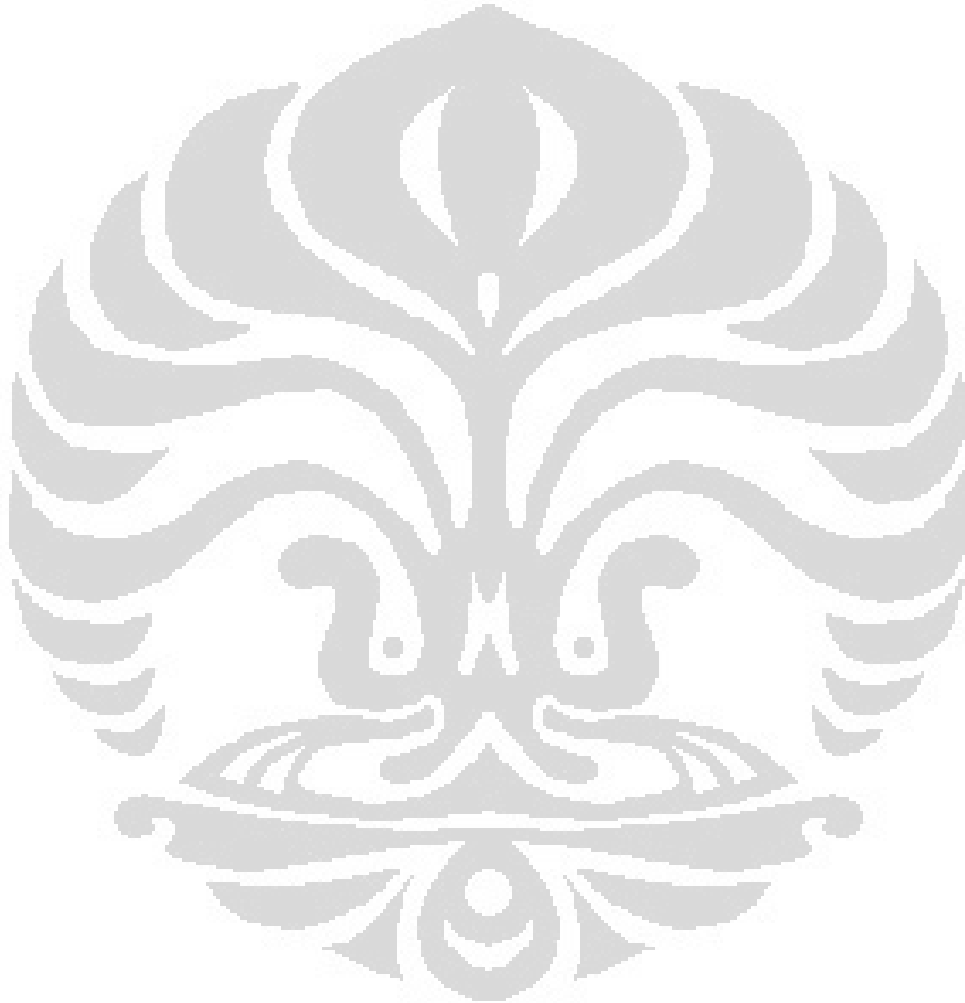
<http://www.panturaneews.com/index.php/panturaneews/cetakberita/3718>

<http://progresifjayanews.com/berita-713-pelayanan-pemerintah-dan-dukungan-masyarakat-dalam-penataan-ruang-di-kecamatan-kembangan.html>

<http://www.metropostonline.com/2010/12/kecamatan-tambora-berikan-layanan.html>

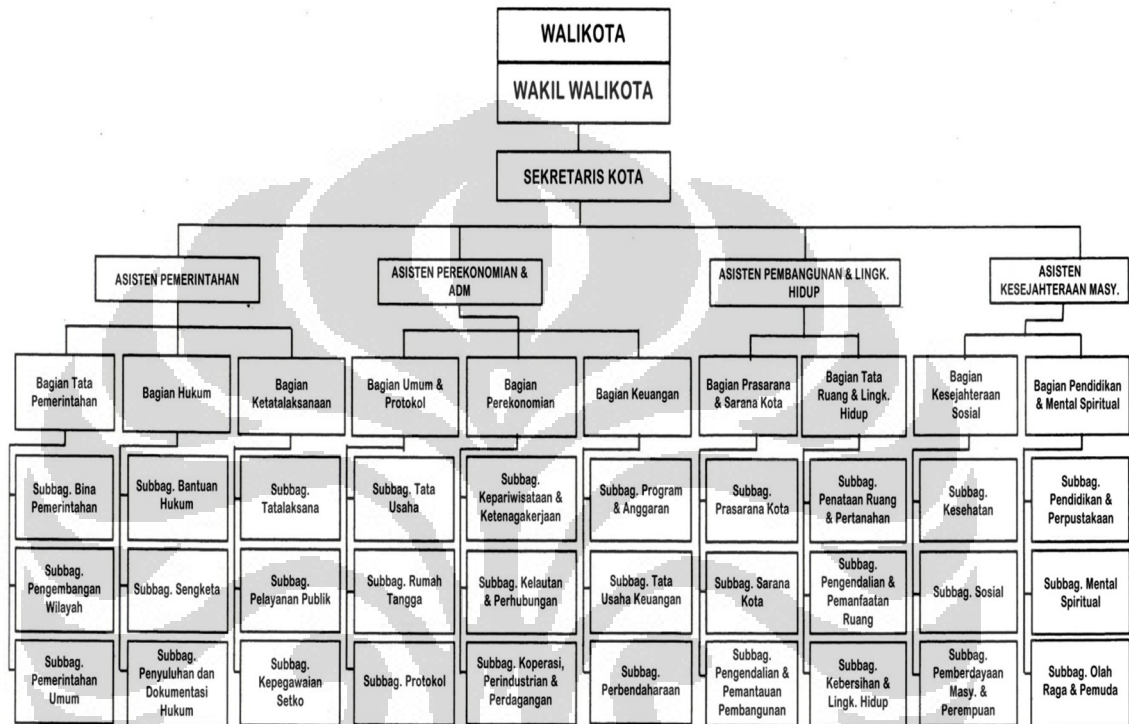
<http://news.detik.com/read/2011/04/08/220006/1612298/10/prijanto-minta-pelayanan-publik-di-dki-tak-dibandingkan-dengan-kota-lain?n991102605>

http://www.beritajakarta.com/2008/id/berita_detail.asp?nNewsId=38628



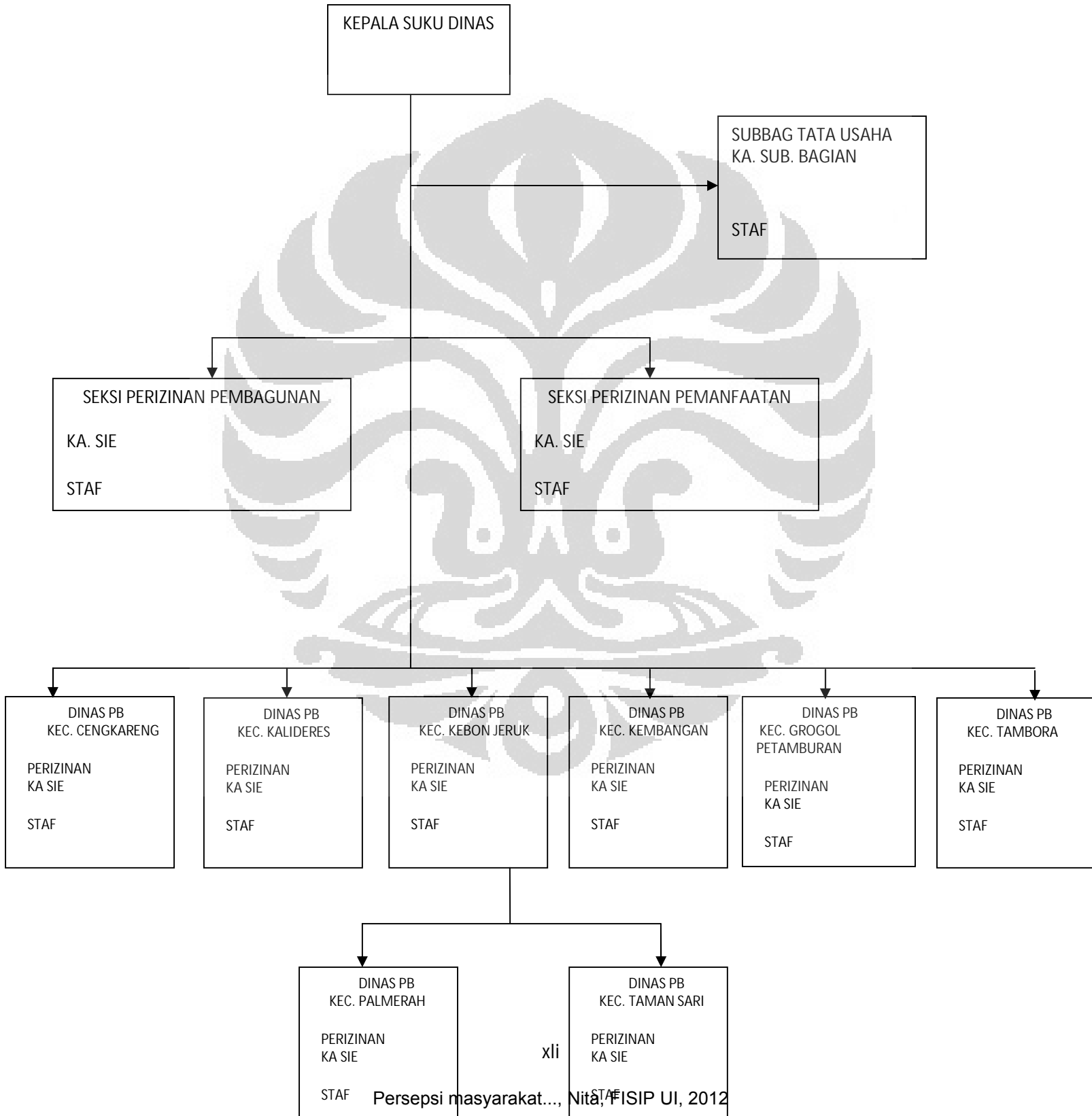
LAMPIRAN 1

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT



LAMPIRAN 2

STRUKTUR ORGANISASI SUKU DINAS PENGAWASAN DAN PENERTIBAN BANGUNAN P2B KOTA ADM. JAKARTA BARAT



LAMPIRAN 3

RETRIBUSI BANGUNAN RUMAH TINGGAL

No.	Jenis Bangunan	Luas Bangunan (LB)				
		0 < LB < 100 m ²	100 < LB < 200 m ²	200 < LB < 400 m ²	400 < LB < 800 m ²	LB < 800 m ²
1	Rumah Tinggal Kecil	Rp 500/ m ²	Rp 4.000/ m ²	Rp 6.000/ m ²	Rp 7.000/ m ²	
a.	Rumah Kecil					
b.	Rumah Sederhana					
c.	Wkc (T/D)					
2	Rumah Tinggal Sedang	Rp 4.000/ m ²	Rp 4.000/ m ²	Rp 6.000/ m ²	Rp 7.000/ m ²	
a.	Rumah Kecil					
b.	Rumah Sederhana					
c.	Wkc (T/D)					
3	Rumah Tinggal Besar Wbs	Rp 6.000/m ²	Rp 7.000/m ²	Rp 8.000/m ²	Rp 10.000/m ²	
4	Rumah Susun Sederhana	Rp 500/ m ²				
	(RSS) dengan kriteria:					
	• Tidak ada AC central					
	• Tidak ada lift					
	• Luas maks. 45 m ² /unit dengan <i>hall</i> terbuka					
	• Finishing interior Eksterior berbahan mutu sederhana					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Nita
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Agustus 1988
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Cipinang Muara No. 3 Rt. 001/014
Jakarta 13420
Telepon : (021) 99780461
081383384410
E-mail : nita.lidya08@gmail.com
Status Pernikahan : Belum Menikah
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan Formal

2010-2012 Administrasi Negara FISIP UI
2007-2010 DIII Administrasi Perkantoran dan Sekertaris
2004-2007 SMK Pusaka I Jakarta
2001-2004 SLTP Negeri 52 Jakarta
1995-2001 SD Negeri 06 Jakarta

Pengalaman Kerja

2011 Staf Akademik di Pacasarjana Fakultas Ekonomi UI
2009 Magang di PT Sucofindo Jakarta, selama 2 bulan
2009 Magang di PT Mutu Agung Lestari Depok, selama 3 bulan