

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pemerintah

Pemerintah adalah sistem untuk menjalankan wewenang dan kekuasaan dalam mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik, suatu negara atau bagian-bagiannya. Pemerintah adalah sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan. Pemerintah juga bisa diartikan sebagai penguasa suatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara. Menurut Iver (dalam Inu Kencana Syafiie, 2003:135), pemerintah adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, bagaimana manusia itu bisa diperintah dan pemerintah sebagai sebuah perusahaan besar dari segala perusahaan manusia yang ada. Berdasarkan penjelasan diatas pemerintah merupakan organisasi yang dibentuk oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan atau hak untuk memerintah orang.

Menurut Ndaraha (1997:6), pemerintah adalah gejala sosial yang terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok. Berdasarkan pendapat diatas peneliti dapat menganalisis bahwa Ndaraha menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu yang harus dilakukan.

“Pemerintah harus mempunyai kegiatan yang terus menerus (*proses*), wilayah negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*), pejabat yang memerintah (*the duty*), cara, metode serta sistem (*manner, method, and system*) dari pemerintah terhadap masyarakatnya” (Finer dalam Inu Kencana Syafiie, 2003:135).

Berdasarkan definisi diatas peneliti dapat menganalisis bahwa pemerintah tidak pernah berhenti dalam melakukan kegiatan, kegiatan akan terus menerus berjalan serta pemerintah mempunyai kekuasaan dan tanggung jawab terhadap masyarakatnya.

2.1.2 Pemerintahan

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala bentuk kegiatan atau aktivitas penyelenggara negara yang dilakukan oleh organ-organ negara yang mempunyai otoritas atau kewenangan untuk menjalankan kekuasaan dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh fungsi eksekutif saja dalam hal ini yang dilakukan oleh presiden, menteri-menteri sampai birokrasi paling bawah. Menurut C.F Strong (2014:10), pemerintahan dalam arti luas sebagai aktivitas badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara.

“Pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri” Syafiie (2011:10).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pemerintahan adalah sekelompok orang-orang yang baik dan benar dalam melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu dengan masyarakat.

“Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah diadakan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang mungkin setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama” (Rasyid dalam Muhadam Labolo, 2011:35).

Berdasarkan pendapat diatas peneliti dapat menganalisis bahwa pemerintah dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan struktur fungsional maupun tugas kewenangan. Kegiatan pemerintah berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisasi, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar negara, mengenai rakyat dan negara, serta demi tujuan negara. Struktur fungsional menyangkut pemerintahan sebagai seperangkat fungsi dan melaksanakan fungsinya atas dasar tertentu demi tujuan negara. Sementara itu, tugas dan kewenangnya berhubungan dengan keseluruhan tugas dan kewenangan negara yang dilakukan oleh pemerintah.

2.1.3 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut pendapat Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* mengatakan bahwa, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata dengan arti lain tidak dapat diraba namun dapat dirasakan, hal yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan. Pelayanan adalah kegiatan yang tidak dapat diartikan secara tersendiri yang artinya bersifat intangible (tidak dapat dirasa) yang merupakan pemenuhan atas kebutuhan dan tidak harus terikat kepada penjualan produk atau pelayanan lainnya. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

“Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik” Cowell (1984:22).

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan merupakan sesuatu jasa yang ditawarkan kepada orang lain yang tidak terwujud atau tidak terlihat tetapi bisa dirasakan oleh penerima pelayanan tersebut.

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:38) mengatakan bahwa:

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Sumber:<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan menurut Loina merupakan suatu proses kegiatan yang terdiri dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Pelayanan dalam hal ini salah satunya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP dimana memberikan pelayanan dalam hal membuat IMB dalam bentuk surat berdasarkan asas pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti, melalui teknologi baru yang terpadu. Pelayanan seperti ini tentu akan memberikan warna baru bagi dunia birokrasi di pemerintahan daerah. Pelayanan akan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat akan mengalami perubahan perekonomian maupun pola pikir.

2.1.4 Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis 1994 yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152) Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

“Kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas)” (Kadir, 2002:19).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dianalisis bahwa kualitas mempunyai tujuan yang sulit untuk dipahami karena harapan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan dan selalu berubah. Para konsumen menuntut agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Kualitas yang dimaksud adalah bagaimana kualitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

Menurut Ibrahim (1997:1) Kualitas adalah sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi

keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

“Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat” (Triguno, 1997: 76).

Berdasarkan pendapat Triguno (1997:76) peneliti dapat menganalisis bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan/pengguna.

“Kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan” (Lupiyoadi, 2008:181).

Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dalam rangka mempertahankan diri dari persaingan.

Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa.

Menurut Wyckoff, (2002:59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat pakar diatas peneliti dapat menganalisis bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keinginan yang diharapkan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam mengurus surat IMB.

“Kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti”. (Karniawati & Apriati 2017:4)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu adanya keterbukaan aparatur kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diterima dalam hal ini pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. “Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memberikan keunggulan dari suatu produk dan jasa serta dapat memberikan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen”. (Kurniasih, dalam Tjiptono dan chandra 2016:2)

Berdasarkan pernyataan diatas kualitas pelayanan adalah cara memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur dari suatu produk dan jasa dapat

memenuhi keinginan masyarakat agar masyarakat merasa puas oleh pelayanan yang diterima dalam hal ini pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

“Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau strategi untuk terus tumbuh” (J. Supranto, 2006:228).

Penjelasan diatas dapatlah dipahami bahwa kualitas merupakan sesuatu jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan semaksimal mungkin agar para konsumen atau masyarakat dapat mencapai kepuasan terkhususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi. Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu pelaksanaan yang dikerjakan dengan sebaik mungkin yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam melayani masyarakat terkait mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tebing Tinggi harus menerapkan 5 komponen tersebut antara lain produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Menurut Kotler dalam Supranto (1994:561) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (*reability*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Sumber:

<http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>

Berdasarkan penjelasan menurut Kotler dalam Supranto (1994:561) peneliti dapat menyimpulkan bahwa 5 determinan kualitas pelayanan itu sangat penting dalam pelayanan terkhususnya pembuatan IMB.

Menurut Lupiyoadi (2013) salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Servqual Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sumbangan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas.

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*received service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, et.all, 1988).

Selain pendapat Kotler dalam Supranto (1994:561) tentang lima determinan kualitas pelayanan yang terdiri dari Keterandalan (*realibility*), Keresponsifan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*empathy*) dan Berwujud (*tangible*), Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) juga berpendapat bahwa ada lima dimensi yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan sebagai berikut:

<i>Tangibles</i>	: <i>Appearance of physical facilities, equipment and communication materials.</i>
<i>Reliability</i>	: <i>Ability to perform the promised service dependably and accurately.</i>
<i>Responsiveness</i>	: <i>Willingness to help customers and provide prompt service.</i>
<i>Assurance</i>	: <i>Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.</i>
<i>Empathy</i>	: <i>Caring, individualized attention the firm providers its customers.</i>

(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990:26) .

Berdasarkan pendapat Kotler dalam Supranto (1994:561) dan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) tentang mengukur kualitas pelayanan adanya perbedaan dari kedua para ahli tersebut. Kotler dalam Supranto (1994:561) berpendapat ada lima determinan kualitas pelayanan yang terdiri dari Keterandalan (*realibility*), Keresponsifan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*empathy*) dan Berwujud (*tangible*), sedangkan Zeithaml berpendapat bahwa ada lima dimensi yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Maka dari itu, dilihat dari

beberapa pendapat terkait pelayanan diatas peneliti memakai teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135), karena menurut peneliti ke lima dimensi tersebut cocok dan sesuai terhadap permasalahan yang ada pada penelitian ini. Alasan peneliti mengambil teori ini karena dimensi-dimensi yang digunakan sesuai dengan penelitian peneliti, yaitu dilihat dari segi kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputer, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Kotler (2003:454) *tangibles* adalah fasilitas fisik, peralatan dan bahan komunikasi. *Tangibles* sering digunakan perusahaan pelayanan untuk meningkatkan image perusahaan karena menyirapkan kualitas dari pelayanan yang diharapkan. Arisutha (2005:49) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat diandalkan. Menurut Kotler (2003:455) *reliability* adalah kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

Responsiveness yaitu dimensi yang menekankan pada perhatian dan kecepatan (ketanggapan) dalam memenuhi permintaan, pertanyaan, pengaduan dan masalah-masalah yang dikemukakan oleh pelanggan. Menurut Kotler (2003:455) *responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan segera.

Menurut Kotler (2003:454) *Assurance* adalah pengetahuan, kompetensi, kesopanan, sifat dapat dipercaya dari para staf. Bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan yang terakhir *emphaty* menurut Kotler (2003:454) *empathy* adalah adanya rasa peduli dan perhatian kepada setiap pelanggan secara individual.

Dilihat dari beberapa pendapat terkait pelayanan diatas peneliti memakai teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135), karena menurut peneliti ke lima dimensi tersebut cocok dan sesuai terhadap permasalahan yang ada pada penelitian ini. Alasan peneliti mengambil teori ini karena dimensi-dimensi yang digunakan sesuai dengan penelitian peneliti, yaitu dilihat dari segi kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi.

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa ke lima dimensi tersebut yaitu *Tangibles* yaitu pelayanan dilihat dari segi fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi yang digunakan aparatur dalam melakukan pelayanan. *Reliability* dilihat dari kesiapan aparatur dan pelayanan yang akurat.

Responsiveness yaitu dilihat dari kesediaan aparatur dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau tepat waktu. *Assurance* dilihat dari pengetahuan dan kemampuan aparatur. *Empathy* dilihat dari segi kesopanan dan keramahan aparatur. Dari 5 dimensi merupakan faktor yang menentukan bagi pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan dari penerima pelayanan. Kelima dimensi tersebut harus dapat diperhatikan atau dapat dijalankan oleh penyedia, penyelenggara pelayanan.

2.1.6 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah (Pemkab atau Pemkot) kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dimana Undang-undang tersebut menyatakan bahwa untuk mendirikan bangunan gedung di Indonesia diwajibkan untuk mempunyai Izin Mendirikan Bangunan. Selain dalam UU nomor 28 Tahun 2002, IMB diatur dalam Undang-Undang nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang dan PP nomor 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Tujuan IMB adalah menciptakan tata letak bangunan yang teratur, nyaman, dan sesuai peruntukan tanah. Dengan memiliki IMB pada sebuah bangunan,

diharapkan tercipta keserasian dan keseimbangan antara lingkungan dan bangunan. Jika sebuah bangunan tidak dilengkapi IMB disebabkan kelalaian Anda, maka bisa terancam dibongkar oleh pemerintah setempat. Kegunaan Mempunyai IMB (Izin Mendirikan Bangunan) diantaranya mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum pada bangunan yang Anda bangun supaya pada saat bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengganggu atau merugikan kepentingan orang lain, meningkatkan nilai jual rumah, dapat dijadikan sebagai jaminan atau agunan, syarat transaksi jual beli dan sewa menyewa rumah, jaminan kredit bank, peningkatan status tanah dan informasi peruntukan dan rencana jalan.

Melihat kegunaan dan juga keharusan dari setiap bangunan dalam memiliki Surat IMB, sebagai masyarakat Indonesia yang taat akan peraturan pemerintah, sudah seharusnya kita mengurus IMB secara benar. Namun demikian, IMB dianggap tidak terlalu penting oleh sebagian masyarakat. Padahal, membangun atau merenovasi rumah tanpa mengurus IMB dapat dikenakan sanksi yang cukup memberatkan. Sanksi dapat berupa sanksi administratif maupun sanksi penghentian bangunan atau renovasi sementara, sampai dengan diperolehnya IMB. Menurut Pasal 115 ayat (2) Peraturan Pemerintah (PP) No.36 Tahun 2005, pemilik rumah yang tidak mengantongi IMB dapat dikenakan sanksi perintah pembongkaran.

2.2 Kerangka Pemikiran

Ukuran mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dilihat dari beberapa ukuran kualitas. Ukuran pada penilaian tersebut menunjukkan apakah pelayanan sudah berkualitas atau belum dalam pelayanan di bidang IMB yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus IMB. Namun dalam implementasinya masih banyak masalah seperti proses pembuatan dan penerbitan IMB masih lambat dimana dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dimiliki oleh DPMPTSP dalam pembuatan IMB hanya memakan waktu selama 6 hari, namun pada kenyataannya ada beberapa keluhan yang mengatakan bahwa pembuatan IMB yang dilakukan oleh DPMPTSP melebihi waktu standar yang ditentukan.

Berdasarkan pemaparan diatas untuk mengkaji dan menganalisis pelayanan DPMPTSP tentang pembuatan IMB, peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang didalamnya terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

Pertama *Tangibles*, *Tangibles* merupakan fasilitas fisik yaitu sampai dimana Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam tahapannya memberikan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selanjutnya bagaimana peralatan yang digunakan di DPMPTSP, bagaimana personil atau sikap aparatur dalam memahami kebutuhan atau kesulitan masyarakat, selanjutnya sejauh mana penyampaian informasi melalui website yang dikelola oleh DPMPTSP guna untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan. Peneliti akan mengkaji sejauh mana fasilitas fisik dalam pelayanan dan

penyampaian informasi melalui website yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. *Tangibles* meliputi:

1. Fasilitas fisik, yang dimaksud fasilitas fisik dalam penelitian ini adalah ruang tunggu, toilet dan parkir.
2. Peralatan, yang dimaksud peralatan adalah alat yang digunakan aparatur dalam melakukan pelayanan yaitu komputer dan *Website* DPMPTSP.
3. Personil, yang dimaksud personil adalah bagaimana sikap aparatur untuk memahami kebutuhan atau kesulitan masyarakat dilihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) .
4. Sarana Komunikasi, yang dimaksud sarana komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara aparatur DPMPTSP dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik terkhususnya mengenai pelayanan pembuatan IMB yaitu instagram dan facebook.

Kedua ***Reliability***, *Reliabilty* adalah suatu kemampuan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan dilayani. Biasanya aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memberikan arahan dan memberikan informasi yang nyata dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak aparatur DPMPTSP. Aparatur harus lebih sigap jika ada kesalahan dalam proses pelayanan dan tepat dalam menyelesaikan masalah tersebut. Peneliti akan mengkaji sejauh mana pelayanan dan kesigapan aparatur dalam melayani masyarakat. *Reliability* meliputi:

1. Pelayanan yang akurat seperti bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan apakah sudah tepat dan tidak ada kekeliruan dalam proses pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
2. Kesigapan aparatur maksudnya dalam memberikan pelayanan apakah aparatur selalu sigap dan tepat jika dalam proses pelayanan ada kekeliruan atau kesalahan.

Ketiga ***Responsiveness***, *resvonsiveness* adalah bagaimana kesediaan aparatur memberikan pelayanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dan bagaimana aparatur memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada masyarakat pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. *Responsiveness* meliputi:

1. Kesiediaan aparatur membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan mengenai proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan IMB. Jika pelayanan IMB cepat dan tepat maka dapat menumbuhkan tanggapan yang positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

Keempat ***Assurance***, *assurance* yaitu kemampuan aparatur dalam melayani dengan cara keramah-tamahan, perhatian, sopan santun, kemampuan memberikan informasi dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Memberikan

pelayanan dengan tepat waktu harus dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tebing Tinggi provinsi Sumatera Utara dengan asas tugas dan fungsi yang dimiliki dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembuatan IMB. *Assurance* meliputi:

1. Pengetahuan aparatur merupakan ketrampilan yang dimiliki oleh aparatur DPMPTSP melalui pengalaman dan pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
2. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat yang ingin atau yang sedang mengurus IMB.

Kelima *Empathy*, *empathy* meliputi keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Selain itu ada juga kesamaan hak maksudnya dalam melayani masyarakat harus bersikap adil dan jujur agar masyarakat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan di DPMPSTP. *Emphaty* meliputi:

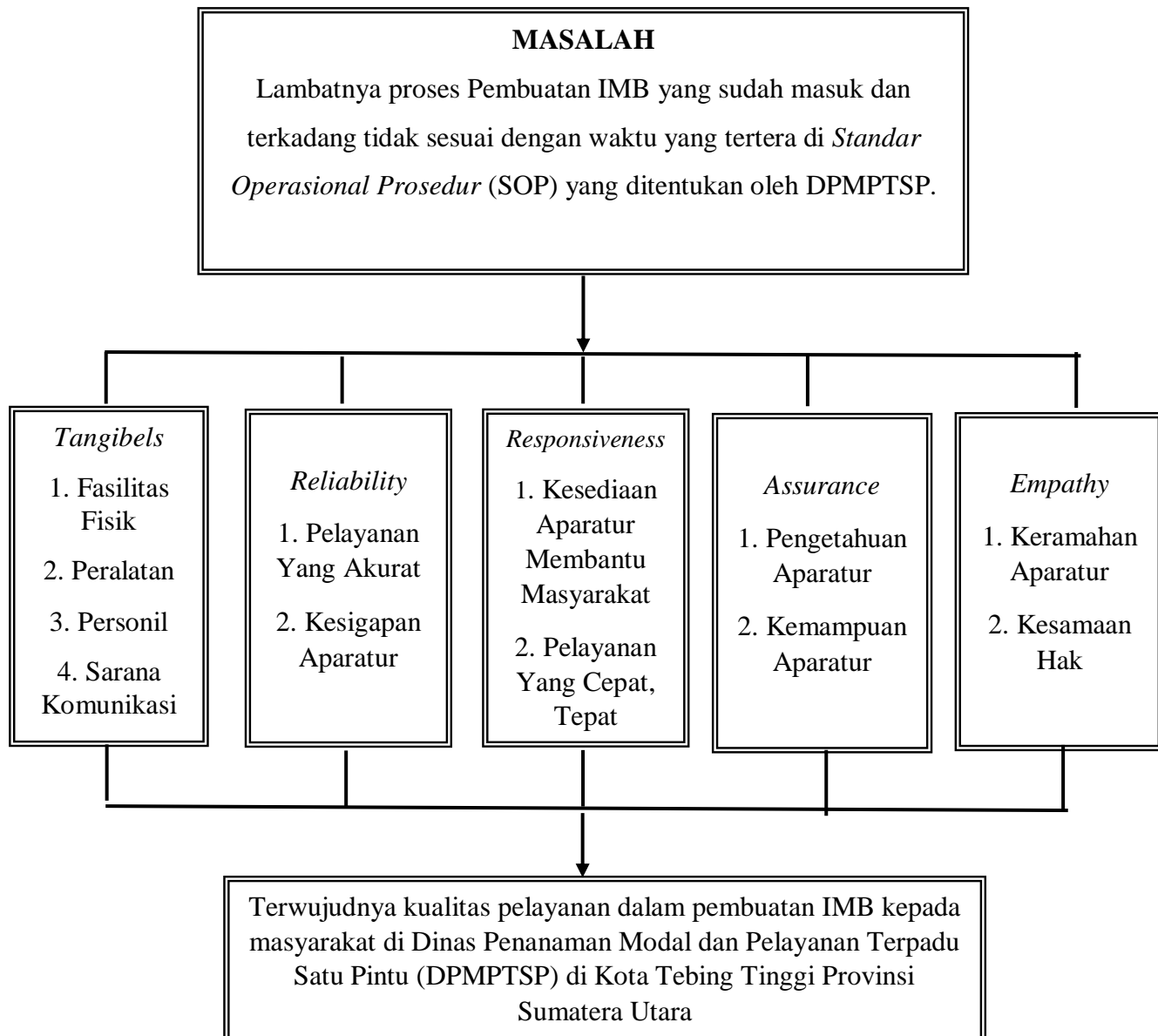
1. Keramahan aparatur dalam melayani masyarakat perlu agar masyarakat tidak merasa bosan dalam proses pelayanan di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi.
2. Kesamaan hak merupakan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial sehingga terwujudnya keadilan dalam

proses pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) diharapkan dapat mencapai tujuan yaitu terwujudnya kualitas pelayanan yang baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara



Sumber: (Hasil Olahan Peneliti, 2021)

2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disampaikan di atas, maka proposisi penelitian ini adalah terwujudnya kualitas pelayanan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara ditentukan dari *tangibels, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.