KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA CIMAHI

Disusun Oleh :
Ikra Rahardian Permadi Arsy 4.17.10.026
(e-mail: permadiarsy@gmail.com)
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

Dibimbing Oleh Poni Sukaesih K. S.IP., M.Si

ABSTRAK

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang di berikan oleh KPPT dari sekian banyak perizinan yang diberikan. Minimnya kepemilikan IMB Kota Cimahi juga menjadi bukti bahwa proses implementasi kebijakan IMB belum seperti yang diharapkan, tentunya banyak penyebab atau faktor pendorongnya seperti konteks sosial, ekonomi, isi kebijakan, perilaku atau sikap aparatur pemerintah.

Teori yang digunakan dari Mahmudi (2005:229) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki kriteria berupa kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.

Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, desain penelitian yang digunakan adalah dengan teknik analisa deskriptif, sebagian besar data yang dikumpulkan melalui Observasi, wawancara terhadap informan, serta didukung oleh studi pustaka. Untuk informannya adalah aparatur KPPT sebagi pemberi layanan dan masyarakat pengguna layanan pembuatan IMB, Teknik penentuan informan adalah dengan teknik Purposive.

Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi yang dilihat dari kesederhanaan prosedur yang dikatakan belum baik, kejelasan sudah dikatakan baik, kepastian waktu belum baik karena kesesuaian waktu yang diberikan tim teknis belum menentu dan tidak dapat dipastikan, akurasi produk layanan cukup baik, kelengkapan sarana cukup baik, keamanan sudah baik, tanggung jawab sudah baik, kemudahan akses kurang baik, kedisiplinan cukup baik, kenyamanan ruangan cukup baik. Saran dari penelitian ini perlu adanya perbaikan terkait dengan kepastian waktu guna memberikan rasa pasti terhadap masyarakat dalam pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.

Keyword: Kualitas, pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting pelaksanaannya, dimana pelayanan publik dapat menjadi tolokukur suatu badan atau dinas pemerintah, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing. Namun pada kenyataan yang ada saat ini pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan yang di tunjukkan oleh banyaknya aduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang optimal.

Kota Cimahi yang terus berkembang selama sepuluh tahun terakhir mengalami pembangunan yang sangat pesat baik dalm hal infrastruktur maupun investasi yang dimiliki setiap tahunnya. Perkembangan ini membawa dampak positif terhadap perkembangan Kota Cimahi untuk menjadi kota yang besar dan maju, namun perkembangan pembangunan ini dapat menjadi masalah ketika bangunan yang didirikan oleh masyarakat dan pengusaha tidak memiliki izin dan tidak sesuai dengan peraturan dan peruntukan yang seharusnya. Oleh karena itu guna membentuk sebuah kota yang teratur yang sesuai dengan rencana tataruang

yang dimiliki oleh Kota Cimahi, pemerintah membuat sebuah kebijakan dimana sebuah bangunan yang akan di dirikan di wilayah Kota Cimahi memerlukan sebuah izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan atau yang biasa di sebut dengan IMB.

IMB merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang di berikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dari sekian banyak perizinan yang diberikan. Sebelum memulai mendirikan bangunan. pembuat bangunan perlu memiliki izin terkait tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. Pembuatan IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar sebuah bangunan, merenovasi, menambah, mengubah fungsi ruangan, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkunan sekitarnya.

Pelaksanaan pembuatan IMB ini masih memiliki beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pengguna layanan terkait dengan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan lambatnya proses ajuan IMB yang sudah masuk. Berdasarkan data kantor pelayanan perizinan terpadu Kota Cimahi tahun 2010 dari total 14.127 unit bangunan yang seharusnya memiliki IMB, hanya ada sekitar 18,57% atau sekitar 2700 unit bangunan yang baru memiliki IMB, dari sejumlah tersebut selebihnya adalah bangunan yang tidak memiliki IMB dan banyak diantaranya bisa dianggap tidak layak huni sesuai aturan, berarti peran dan fungsi IMB belum bisa berjalan efektif.

Minimnya kepemilikan IMB Kota Cimahi juga menjadi bukti bahwa proses implementasi kebijakan IMB belum seperti yang diharapkan, Berdasarkan hasil sensus muatan lokal, sekitar 26,56% rumah tangga di kota Cimahi yang tidak memiliki IMB, memiliki alasan yang bermacam-macam mengapa mereka tidak memiliki atau tidak membuat IMB, seperti yang dikutip oleh *Koran sindo edisi Jumat, 2 maret 2012* yang memaparkan alasan masyarakat Kota Cimahi tidak memiliki IMB, antara lain karena masyarakat yang mengontrak bangunan baik rumah maupun bangunan gedung 11,54%, ketidaktahuan mengenai informasi IMB 10,05%, kepengurusan IMB yang mahal 5,62% dan proses pembuatan IMB yang rumit 0,83%. Permasalahahan yang dikemukakan diatas yang menyebabkan banyak orang enggan untuk mengurus IMB, dengan demikian hanya sedikit bangunan di Kota Cimahi yang sudah memiliki IMB. Selain itu dalam melihat proses pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi masih belum adanya sinergitas yang baik antara dua instansi di Pemkot Cimahi yang mengurusi soal IMB itu. Karena untuk pengajuan izinnya diurus KPPT, sedangkan bidang bangunannya di bawah pengelolaan Dinas Pekerjaan Umum. Hal ini tidak menjadi masalah ketika dua instansi ini dapat di lalui dengan mudah oleh masyarakat, namun sayangnya hal ini di pandang oleh masyarakat memiliki proses birokrasi yang panjang karena masyarakat harus mengurus IMB ini di dua instansi yang berbeda.

Selain itu masalah lama proses pembuatan dan penerbitan IMB juga menjadi sebuah masalah yang sering dikeluhkan oleh masyrakat pemohon IMB, dimana dalam *standard operating procedure* (SOP) yang dimiliki oleh KPPT dalam pembuatan IMB hanya memakan waktu selama 14 hari, namun pada kenyataanya ada beberapa keluhan yang mengatakan bahwa pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT melebihi waktu standar yang di tentukan. Hal ini menjadi masalah karena pembangunan ataupun perubahan bangunan yang akan dilakukan pemohon akan terhambat yang nantinya akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan KPPT Kota Cimahi terkait dengan penerbitan IMB.

Kualitas layanan yang sangat diutamakan dalam suatu pelayaan publik sangat diutamakan karena hal tersebut dapat mempengaruhi semua aspek perkerjaan yang dianggap masyarakat kurang bagus dan bahkan bisa dianggap tidak bisa melayani masyarakat, akan menilai Seberapa

baik tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh KPPT terkait dengan pembuatan IMB. Dari hal tersebut karena pelaksanaan pembuatan IMB menjadi sesuatu yang penting guna mendukung perkembangan Kota Cimahi untuk menjadi lebih baik dan teratur, namun hal tersebut menjadi sulit dilaksanakan ketika dalam pembuatan IMB masyarakat dihadapi oleh permasalahan terkait dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan lambatnya proses ajuan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.

Berdasarkan latar belakang dengan mencermati fenomena-fenomena yang ada, maka peneliti mengambil judul skiripsi ini **"Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi".**

Rumusan Masalah

Pelayanan publik yang di lakukan oleh KPPT Kota Cimahi yang kurang baik akan dapat menimbulkan suatu masalah yang cukup komplek di kedepannya.

Pelayanan publik dan kinerja aparatur suatu lembaga yang kurang baik dapat menimbulkan masalah yang berdampak terhadap stabilitas dan elektabilitas suatu lembaga tersebut yang akhirnya akan langsung berdampak terhadap proses pemerintahan. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolokukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria-kriteria kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian mengemukakan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan guna mempermudah jalannya penelitian sebagai berikut. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi terkait dengan pelayanan pembuatan IMB?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPPT Kota cimahi khususnya dalam Pembuatan IMB. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat Kesederhanaan Prosedur dalam hal ketepatan cara (usaha, kerja) dalama menjalankan pelayana pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di KPPT Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui Kejelasan baik secara teknis maupun praktis mengenai pelayanan pembuatan IMB di KPPT kota Cimahi.
3. Untuk melihat dan menganalisa Kepastian waktu pelayanan KPPT terhadap pengguna atau pemohon pembuatan IMB.
4. Untuk mengetahui Akurasi produk pelayanan publik KPPT Kota Cimahi terkait dengan pembuatan IMB.
5. Untuk melihat Kelengkapan sarana dan prasarana baik sarana pendukung maupun sarana teknis pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.
6. Untuk mengetahui Keamanan dalam Proses dan produk pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi, guna memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Untuk mengetahui Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab terkait pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.
8. Untuk melihat Kemudahan akses baik Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan IMB di KPPT Kota Cimahi.
9. Untuk mengetahui sejauh mana Kedisiplinan aparatur KPPT Kota Cimahi terkait pembuatan IMB.
10. Untuk mengetahui dan melihat Kenyamanan lingkungan yang ada di sekitar KPPT Kota Cimahi.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis

A. Bagi peneliti
Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan serta memahami peranan pelayanan KPPT dalam pembuatan IMB dan kinerja Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik KPPT kota Cmahi, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.

B. Bagi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) khususnya Jurusan ilmu Pemerintaha fakultas ilmu sosial dan politik dalam mengkaji dan mempelajari perizinan terkait dengan IMB.

C. Bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi
Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk KPPT Kota Cimahi dalam kinerjanya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik Khususnya dalam pembuatan IMB.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Tinjauan Pustaka

Kajian Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Moch. Itoc Tochija dengan judul penelitian “Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Cimahi”, Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bertujuan untuk melakukan pengendalian dan pengawasan mendirikan bangunan, yaitu terciptanya tata bangunan yang tertib dan memenuhi standar teknik bangunan serta estetika, sehingga aman, nyaman, sehat dan memiliki nilai ekonomi untuk dijadikan tempat hunian atau melakukan aktivitas ekonomi dan sosial budaya bagi penghuni atau penggunanya, namun dalam pelaksanaannya kebijakan ini menemui berbagai permasalahan, baik yang berasal dari sisi internal maupun eksternal kebijakan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif dengan populasi sejumlah stakeholders yang berkaitan dengan kebijakan IMB di kota Cimahi.

Pelayanan Publik *(Public Service)*

Pamudji (1994 : 21) mengemukakan “pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa”. Dalam penjelasannya Pamuji berpendapat bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan suatu barang dan jasa yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal ini adalah hubungan antara pemerintah dan yang diperintah guna mencukupi dan memenuhi kebutuhan dan keperluan yang di butuhkan.

Kualitas pelayanan Publik

Geotsh dan Davis mengemukakan bahwa : “Kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (dalam Tjiptono, 1996 : 51).

Menurut Utrecht dalam Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia mendefinisikan izin sebagai berikut:

> “Izin adalah bilamana perbuatan tidak pada umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara masing-masing hal secara kongkrit maka perbuatan administrasi Negara yang memperkenankan

perbuatan tersebut bersifat suatu izin". (1963:152)

Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan (IMB) menurut undang-undang No.28 tahun 2002 tentang bangunan gedung pasal 8 ayat 1 huruf c menjelaskan:

"Izin mendirikan bangunan (IMB) adalah surat bukti dari Pemerintah Daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah"

Kerangka Pemikiran

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak, umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat?

Berdasarkan pemaparan di atas, kualitas pelayanan merupakan hasil dari kegiatan guna mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam sebuah organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan tugas yang di berikan kepadanya yang hasilnya dapat di lihat secara kuantitas maupun kualitas.

Tujuan KPPT diharapkan sesuai dengan administrasi kelembagaan dan organisasi yang berfungsi untuk memberikan pelayanan perijinan yang baik dan berkualitas yang salah satunya mengenai IMB. Peningkatan kegiatan KPPT Kota Cimahi dalam memberikan layanan IMB harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar akan memberi dampak yang tinggi seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan IMB yang diberikan oleh KPPT, memang tidak bisa dihindari bahwa tolokukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan IMB yang dapat di sebut baik dapat dilihat dari beberapa Prinsip sebagai patokan, dimana kualitas itu dapat dilihat sejauh mana pelayanan publik tersebut dapat di terima oleh masyarakat. Dalam gambarannya kualitas pelayanan publik terdiri atas sepuluh Prinsip, yaitu Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi produk pelayanan publik, Kelengkapan sarana dan prasarana, Keamanan, Tanggung jawab, Kemudahan akses, Kedisiplinan, Kenyamanan.

Masing-masing prinsip yang ada diatas dapat di bagi kedalam beberapa poin yang dapat memperkuat setiap ciri-ciri yang ada sehingga kualitas pelayanan dapat di lihat dan di tinjau secara akurat.

Pertama, Kesederhanaan Prosedur pelayanan yang meliputi kemudahan dalam hal pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi dan teknis pelaksanaan yang tidak berbelit-belit.

Kedua, Kejelasan adalah keterbukaan mengenai pelayanan yang akan di dapatkan oleh para pengguna layanan, yang terbagi kedalam beberapa kriteria yaitu: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Ketiga, Kepastian waktu, adalah jaminan Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus dimiliki yaitu, kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

Keempat, Akurasi produk pelayanan publik Produk pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki kriteria yang harus di miliki yaitu: Akurat, Benar, tepat dan sah.

Kelima, Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya adalah fasilitas yang dimiliki oleh aparatur dan kantor KPPT guna membantu dan mendukung

kualitas pelayanan pembuatan IMB Kota cimahi, yang terbagi kedalam beberapa kriteria: sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya, sarana teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.

Keenam, Keamanan Proses dan produk pelayanan publik adalah jaminan kepada pengguan layanan agar memperoleh pelayanan IMB yang baik, dengan kriteria: memberikan rasa aman, kepastian hukum, Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Ketujuh, Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam proses pelayanan publik pembuatan IMB di Kota Cimahi yang kriterianya: penyelenggaraan pelayanan, penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kedelapan, Kemudahan pelayana yang terkait dengan: akses Tempat dan lokasi, sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kesembilan, Kedisiplinan adalah sikap dari Pemberi pelayanan agar pengguna layanan dapat di layani sesuai dengan aturan serta norma yang berlaku dengan kriteria: bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

Kesepuluh, Kenyamanan Lingkungan pelayanan adalah keadaan lingkungan disekitar KPPT Kota cimahi yang rapi dan tertib, guna memberi rasa nyaman dan juga baik, yang diantaranya adalah: disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi; lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk kualitas pelayanan publik yang baik dapat di capai dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik yang disajikan di atas dan akan sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan, baik bidang pelayanan pemerintahan dalam hal pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanahan berkaitan dengan pengadaan IMB, sehingga dapat meningkatnya kualitas pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan di KPPT Kota Cimahi.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Penelitian deksriptif ini akan mencoba untuk mencari dalam penjelasan yang tepat dan cukup dari setiap proses aktivitas masyarakat. Peneliti akan mengumpulkan fakta dan identifikasi mengenai kualitas pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi berdasarkan faktor yang menjadi pendukung, kemudian merangkum sejumlah data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan oleh peneliti.

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Desain penelitian yang menggambarkan atau menganalisis bahwa ilmu sosial sebagai analisis sistematis melalui pengamatan langsung terhadap aktor sosial dalam setting yang alamiah pada masyarakat pengguna pelayanan publik dalam hal ini adalah para pengguna layana pembuatan IMB serta aparatur KPPT Kota Cimahi yang berperan memberikan pelayanan pada masyarakat pengguna, hal ini dilakukan agar dapat memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi. Dalam kegiatan pelayanan publik terjadi hubungan antara aparatur dengan pengguna layanan, Hubungan tersebut merupakan realitas yang terjadi dalam pengalaman sosial, yang bersifat spesifik serta tergantung pada pihak yang melakukannya.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik, di antaranya adalah: Teknik wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan observasi. Penggunaan teknik pengumpulan data tersebut dilakukan secara bersama-sama dalam rangka memperoleh data yang lengkap.

Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting sekali dalam metode ilmiah untuk mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian dan untuk mengetahui sampai dimana ilmu yang berhubungan dengan penelitian telah berkembang, sampai mana terdapat kesimpulan dan degeneralisasi yang pernah dibuat. Cara yang dilakukan dengan mencari data-data pendukung (data sekunder) pada berbagai literatur baik berupa buku-buku, dokumen-dokumen, makalah-makalah hasil penelitian serta bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Pengumpulan data tersebut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dikantor pelayanan perizinan terpadu Kota Cimahi dalam peningkatan akses layanan dan derajat kesehatan pada program pelayanan pembuatan IMB kota Cimahi.

Studi Lapangan

a) Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan Informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban Informan dengan kenyataan yang ada, berhubungan dengan kualitas pelayanan publik kantor pelayanan perizinan terpadu kota Cimahi untuk meningkatan kualitas pembuatan IMB Kota Cimahi.

b) Wawancara

Wawancara yaitu peneliti melakukan tanya jawab terhadap sejumlah pejabat terkait di lingkungan KPPT Kota Cimahi yang bertanggung jawab dan kompeten dibidang pembuatan IMB, khususnya kualitas KPPT Kota Cimahi dalam meningkatan kualitas pelayanan pembuatan IMB Kota Cimahi, selain itu juga peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan IMB untuk membandingkan dan menilai kualitas Pelayanan IMB yang diterima oleh masyarakat.

Teknik Penentuan Informan

Untuk menentukan informan peneliti menggunakan teknik purposive. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Pelayanan program KPPT Kota Cimahi dipilih dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai teknis pelaksanaan pelayanan pembuatan izin di KPPT Kota Cimahi;
2. Aparatur seksi pelayanan program KPPT Kota Cimahi dipilih dengan tujuan untuk mendapat informasi dari proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur tersebut kepada masyarakat pengguna layanan IMB di KPPT Kota Cimahi;
3. Aparatur seksi pengolahan dan pelaporan KPPT Kota Cimahi dipilih untuk mengetahui mekanisme pengolahan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi;
4. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan KPPT Kota Cimahi dipilih untuk dapat mengakomodir data yang diperlukan sejauh mana informasi yang didapat oleh penguuna layanan dan pengaduan apa saja yang di

laporkan oleh pengguan layanan sehingga dapat mengukur seberapa baik pelayanan yang di berikan oleh KPPT Kota Cimahi;

5. Aparatur seksi informasi dan pengaduan KPPT Kota Cimahi dipilih untuk mengetahui keluhan apa saja yang diadukan masyarakat dari proses pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi;
6. Kasi Tata ruang Dinas PU Kota Cimahi, guna mengetahui pelaksanaan teknis pembuatan IMB di Kota Cimahi
7. Masyarakat Pengguna Layanan IMB di KPPT Kota Cimahi Yang dilakukan dengan cara *acidental*.

Peneliti menunjuk informan tersebut, karena dianggap dapat mengakomodir dan memberikan data yang validitasnya dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.

Analisa Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data. Untuk menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi, peneliti mengacu pada langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah usaha yang dilakukan dengan langkah kerja dengan menggunakan data yang telah ada, serta memilahnya menjadi sesuatu yang dapat dikelola, mencari dan menemukan bentuk yang penting dan apa yang dipelajari dari proses pelayanana publik yang di berikan oleh KPPT Kota Cimahi terkait dengan pembuatan IMB. Sehingga data tersebut dapat dan layak di suguhkan kepada orang banyak.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan berdasarkan data yang ada. Data dipilih dan dikelola berdasarkan jenisnya. Pola analisis ditentukan berdasarkan temuan data. Setelah dipelajari, maka hasil analisis tersebut disimpulkan. Kesimpulan analisis tersebut merupakan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Pada pelaksanaannya penelitian kualitatif dilaksanakan dengan beberapa cara yang dilakukan diantaranya dengan melakukan

1. *Data Reduction,* Pada tahap redukasi data peneliti akan menilai tentang validitas dan obyektifitas serta melakukan kategorisasi data baik primer dan sekunder yang di peroleh oleh peneliti di dalam proses pemberian pelayanan IMB di KPPT Kota Cimahi dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian. Sehingga data yang disususn dapat menyuguhkan sebuah informasi yang benar dan berkualitas.
2. *Data Display* yaitu penyajian data yang telah tersusun sesuai dengan data dan hasil dari wawancara, observasi dan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi untuk meningkatan pelayanan pembuatan IMB Kota Cimahi. Semua hasil data yang telah terkumpul selanjutnya menghasilkan sebuah laporan penelitian dan hasil penyajian data tersebut akan menggambarkan kesimpulan.
3. *Conclusion Verification,* Menarik kesimpulan atau generalisasi bertujuan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan. Sehingga memberi gambaran menyeluruh tentang bahasan-bahasan yang di rancangkan dan dituangkan dalam penyusunan data sebelumnya.

Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian ditentukan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan), maksudnya peneliti membuktikan apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan dalam latar belakang penelitian. Untuk memenuhi keabsahan data tentang kualitas pembuatan IMB di

KPPT Kota Cimahi menggunakan teknik triangulasi. Teknik pemeriksaan yang dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Pemkot Cimahi yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Kota Cimahi, Gedung C Lantai 1 Jl. Raden Demang Hardjakusumah Cihanjuang Kota Cimahi Jawa Barat. Telephone : 022-6632601.
Faximile : 022-6641454
e-Mail : info.kppt@cimahikota.go.id

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi.

Prosedur merupakan tata cara Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan prosedur yang pasti agar masyarakat tidak merasa kebingungan dalam melakukan pengajuan perizinan. Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkenaan dengan IMB mengacu pada Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 37 Tahun 2003 Tentang Izin Mendirikan Bangunan. Prosedur ditetapkan oleh KPPT Kota Cimahi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Secara khusus di dalam pengurusan IMB kita diwajibkan melampirkan gambar detail rumah maupun bangunan yang akan kita bangun di atas kertas ukuran tertentu yang disyaratkan. Kemudian ada persyaratan berupa bukti kepemilikan tanah atau sertifikat tanah atau akta jual beli, Keterangan Rencana Kota (KRK) serta KTP pemohon maupun surat pelimpahan jika ada pelimpahan.

Kesederhanaan pelayanan publik menjadi sesuatu yang penting diperhatikan terkait dengan hubungannya yang langsung menyentuh masyarakat pengguna layanan. Masyarakat cenderung berfikiran bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mereka lakukan atau mereka dapatkan dengan mudah, dalam hal ini adala proses yang masyarakat harus tempuh untuk mendapatkan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan.

Kejelasan Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi.

Kejelasan pelayanan merupakan keharusan yang diberikan kepada masyarakat. KPPT Kota Cimahi dalam hal memberikan kejelasan pelayanan kepada masyarakat meliputi persyaratan teknis, persyaratan administrasi, unit kerja dan tata cara pembayaran. Kesemua hal tersebut tidak terlepas dari keberadaan aparatur saat menyelenggarakan pelayanan serta pemberian kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepastian pelayanan yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi terkait dengan pelayanan pembuatan IMB dalam hal keberadaan aparatur dalam melayani masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan para aparatur dengan selalu

siap ketika masyarakat membutuhkan pelayanan aparatur misalnya pada saat masyarakat mendatangi KPPT Kota Cimahi, maka tindakan para aparatur dalam hal ini langsung menyambut kedatangan masyarakat dengan menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke KPPT Kota Cimahi. Selain itu keberadaan aparatur juga ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan informasi mengenai SOP perizinan yang masyarakat ajukan secara transparan berkenaan dengan prosedur, syarat, waktu serta biaya perizinan yang di perlukan dalam pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi, sehingga masyarakat merasa tidak dipersulit dalam mengajukan perizinan pembuatan IMB.

Kepastian Waktu Yang Diberikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Terkait Dengan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan

Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan IMB oleh aparatur KPPT Kota Cimahi ditunjukkan dengan melakukan penyelesaian perizinan pembuatan IMB sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan walaupun masih ada yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya baik dalam persyaratan teknis maupun administratif. Selain itu, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi dalam hal ketepatan penyelesaian pelayanan ditunjukkan dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga masyarakat merasa mendapat kepastian waktu mengenai penyelesaian perizinan Pembuatan IMB yang dilakukan oleh aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kejelasan waktu masih banyak memiliki kekurangan karena dalam pembuatan IMB masih melibatkan 2 instansi yang berbeda dimana instansi yang satu berbentuk kantor dan yang satu berbentuk dinas sehingga dalam Kontrol tidak dapat dilakukan dengan baik karena adanya perbedaan tingkatan tersebut. Selain itu dinas PU dalam pembuatan IMB masih belum memiliki SOP yang jelas terkait berapa lama proses pembuatan IMB yang dilakukan atau dikerjakan oleh Dinas PU terkait dengan persyaratan teknis yang ada, sehingga masyarakat tidak tau pasti berapa lama proses yang dibutuhkan dalam hal pengurusan persyaratan teknis yang dilakukan oleh Dinas. terkait dengan kejelasan waktu pembuatan IMB masih belum dikatakan baik karena masih ada beberpa masalah yang membuat pembuatan atau penerbitan IMB menjadi terlambat baik yang dipengaruhi oleh internal maupun bukan, namun masyarakat hanya melihat dari KPPT saja karena KPPT lah yang menerbitkan IMB, sehingga masyarakat menilai bahwa KPPT dalam menerbitkan IMB belum bisa menjamin kepastian waktu pembuatan IMB.

Akurasi Produk Pelayanan Pembuatan IMB Di Kantor Pelayanan Pelayanan Perizinan Terpadu

Akurasi produk pelayanan adalah pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, agar sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Akurasi produk tersebut menjadi pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pedoman pelayanan tersebut maka pelayanan di KPPT Kota Cimahi akan dapat berjalan sesuai diharapkan oleh masyarakat.

Tujuan keseluruhan dari pelayanan perizinan membuatan IMB di KPPT Kota Cimahi yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap masyarakat secara akurat tepat dan sah agar menciptakan citra yang baik dimata masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh KPPT Kota Cimahi bertujuan untuk menjalankan fungsi pemerintahan yang meliputi pemberdayaan, pembangunan, dan pelayanan publik. Adapun tujuan lainnya dari tujuan keseluruhan KPPT Kota Cimahi yaitu membantu pemerintah pusat dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional pada berbagai bidang.

Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Kppt Kota Cimahi Dalam Pembuatan Perizinan IMB

Kelengkapan sarana dan prasarana KPPT Kota Cimahi merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Kelengkapan sarana dan prasarana sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut meliputi sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang nantinya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.
prasarana yang dimilki oleh KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan pembuatan IMB sudah memenuhi sebagian besar kebutuhan untuk melayani masyarakat, namun masih ada yang perlu diperbaiki baik dari teknologi yang dimiliki dan teknik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini hal ini akan terwujud jika kualitas pelayanan dan sarana pendukung yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi telah sesuai dengan yang diharapkan. Fasilitas fisik berupa komputer dan alat pendukung lainnya telah nyata terlihat sebagai bukti nyata, personil atau aparatur yang memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan-layanan telah disediakan oleh KPPT Kota Cimahi, dan materi komunikasi telah dilaksanakan dan diupayakan oleh KPPT Kota Cimahi demi mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dimana terlihat langsung bukti fisik atau bukti-bukti nyata yang menunjang kualitas pelayanan.

Keamanan Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi

Keamanan merupakan hal yang perlu diberikan terhadap setiap masyarakat yang akan membuat atau melakukan pembuatan izin baik dari perilakuan diskriminasi dalam menerima pelayanan maupun keamanan informasi yang sifatnya pribadi dan penting.

keamanan menjadi sangat penting keberadaanya dalam penilaian kualitas pelayanan publik yang baik, semakin aman dan terjaminnya kebutuhan pemohon dalam pelayanan yang diberikan aparatur semakin baik pula kualitas pelayanannya. KPPT dalam menjamin keamanan masyarakat pemohon pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi ditunjukan dengan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang diberikannya, serta menjamin keamanan informasi terkait dengan arsip yang ada di KPPT Kota Cimahi.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait dengan keamanan dalam pemberian pelayanan dari pihak KPPT Kota Cimahi terhadap masyarakat pemohon pembuatan IMB telah dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan mengedepannya keamanan dan kenyamanan pelayanan sehingga mengurangi dan menghilangkan rasa was-was masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan KPPT

Keamanan pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi terhadap pemohon meliputi atas 2 hal yaitu memberi rasa aman terhadap pelayana serta menjamin tidak adanya diskriminasi dalam menerima pelayana yang diberikan KPPT. Rasa aman yang yang dimaksud disini adalah keamanan dalam penimpanan arsip penting tentang informasi masyarakat terkait dengan perizinan khususnya perizinan IMB yang tersimpan di KPPT Kta Cimahi yang ditujukan dengan adanya mekanisme pnyimpanan dan pengeluaran arsip yang tersususn dengan apik dan terstruktur, selain itu juga didukung dengan teknologi yang dapat meningkatkan tingkat keamanan penyimpanan data yang ada.

Keamanan lain yang di berikan oleh KPPT Kota Cimahi adalah dengan menjamin bahwa pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tanpa membedakan tinkatan sosial maupun jabatan pemohon, semua diperlakukan dengan sama sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat yang melakukan pemohonan pembuatan IMB.
Paparan diatas merupakan usaha KPPT Kota Cimahi untuk memberikan rasa aman terhadap masyarakat yang akan membuat IMB di Kota Cimahi baik dalam hal keamanan informasi masyarakat, juga menjamin tidak

adanya diskriminasi atau pembeda-bedaan layanan yang diberikan.

Tanggung Jawab Aparatur KPPT Kota Cimahi Dalam Pelayanan Perizinan IMB

Tanggung jawab merupakan kewajiban yang dimiliki oleh seseorang dalam mengerjakan sesuatu hingga selesai. KPPT Kota Cimahi dalam mengerjakan tugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tanggung jawab KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari cara para aparatur dalam menyelesaikan pelayanan pembuatan IMB. Hasil wawancara dengan aparatur bahwa tekanan masyarakat pada dewasa ini menuntut agar penyelenggaraan pelayanan di KPPT Kota Cimahi dilakukan berdasarkan dengan standar pelayanan yang ada. Tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang paling utama dari pertanggung jawaban KPPT Kota Cimahi selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di KPPT Kota Cimahi merupakan wujud pelayanan yang maksimal sesuai dengan peraturan yang berlaku serta sesuai dengan keinginan masyarakat. Pelayanan berkualitas tersebut diwujudkan oleh KPPT Kota Cimahi mulai dari kejelasan prosedur pelayanan, keadilan yang diberikan aparatur, serta pelayanan yang tanpa diskriminasi biaya yang sesuai dengan ketetapan yang berlaku.

Pemenuhan tuntutan masyarakat tersebut menimbulkan penilaian masyarakat yang baik tentang bentuk pertanggung jawaban aparatur KPPT Kota Cimahi terkait dengan pelayanan pembuatan IMB. Pertanggung jawaban aparatur dapat dikatakan memuaskan masyarakat apabila para aparatur dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat sehingga menimpulkan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur.

Pertanggung jawaban dari Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pelayanan pembuatan IMB yaitu dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan yang diberikan. Tugas secara umum dari aparatur KPPT Kota Cimahi, yaitu menyelenggarakan pelayanan serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai prosedur yang berlaku, sehingga penyelenggaraan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi dapat terlaksana dengan baik serta sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh KPPT Kota Cimahi. Tanggapan masyarakat mengenai tanggung jawab aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan apresiasi yang cukup baik terhadap aparatur KPPT Kota Cimahi. Apresiasi masyarakat tersebut dapat terlihat dengan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam mengerjakan pembuatan IMB.

Kemudahan akses pelayanan Pembuatan IMB Di KPPT Kota Cimahi

Kemudahan aksep pelayanan publik adalah sesuatu yang perlu diperhatikan dan menjadi fokus yang penting, karena sebagus apapun dan memiliki kualitas yang baik seperti apapun jika keberadaanya sulit diakses oleh masyrakat maka akan menjadi hal yang percumah keberadaanya karena masyarakat akan merasa kesulitan dalam penerapannya.

Berbicara mengenai kemudahan akses tedapat dua point yang menjadi kriteria utama yaitu keberadaannya yang mudah di jangkau dan teknologi komunikasi dan informatika guna mendukung dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

pelayanan publik yang diberikan pemerintah harus memudahkan masyarakat dalam mengakses layanannya baik dalam hal letak kantor maupun instansi yang memberikkan layanan maupun dalam hal kemudahan masyarakat dalam hal mendapatkan informasi yang di butuhkna masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang dibutuhkannya.

Keberadaan yang mudah di jangkau menjadi kriteria yang penting agar pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas, KPPT Kota Cimahi memiliki kantor yang letaknya cukup strategis

dimana letak kantornya tidak terlalu jauh dari pusat Kota Cimahi dimana letaknya dapat diakses dari setiap sudut Kota Cimahi sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembuatan IMB dari KPPT Kota Cimahi tanpa terhalangi oleh letaknya yang jauh dan sulit dijangkau.

Seiring dengan perkembangan jaman kebutuhan masyarakat ikut berkembang yang dipengaruhi oleh mobilitas yang tinggi karena teknologi yang ada saat ini terus menyentuh setiap sendi kehidupan masyarakat, hal ini juga menyentuh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini KPPT dalam memberikan layanan publiknya terhadap masyarakat, masyarakat cenderung mencari informasi yang dibutuhkannya melalui koneksi internet yang dimiliki, baik dari media komputer maupun media lainnya. Sehingga pada saat ini kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari sejauh mana instansi pemerintah menerapkan teknologi komunikasi dan informatika yang diterapkan.

Kedisiplinan Aparatur Kantor Pelyanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Dalam Pembuatan IMB

Kedisiplinan merupakan modal awal sebuah instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta dapat memuaskan masyarakat dalam mendapatkannya pelayanan yang menjadi haknya.

Kedisiplinan tidak hanya berwujud dari sikap yang tegas tetapi ditunjukan juga dengan sikap yang sopan santun dimana kedisiplinan memberikan keyakinan kepada masyarakat tentang keseriusan aparaturnya dalam memberikan pelayanan sedangkan sopan santu memberikan kenyamannan guna menghilangkan jarak antara yang melayani dan dilayani. Sikap seperti ini lah yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Yang ditunjukan dengan kedisiplinan dan sopan santu yang menyenangkan, namun hal sederhana ini sering menjadi hal yang terlupakan, sehingga masyarakat merasa kurang dihargai.

Kedisiplinan selalu menjadi perhatian masyarakat saat ini, mengingat pemberitaan saat ini yang memberatkan aparatur pemerintah yang sering tidak ditempat bahkan mangkir dari tugas yang seharusnya dikerjakan. KPPT dalam hal kedisiplinan telah menerapkan beberapa cara utuk meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawainya agardapat memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas kepada masyarakat dengan dilakukannya apel setiap pagi menggunakan absen *fingerprint* dan absen manual guna menghindari kesalahan ataupun error pada saat melakukan absen menggunakan metode *fingerprint.*

Selain itu sopan santun juga menjadi kriteria yang sering dilihat oleh masyrakat terhadap aparatur yang memberikan pelayanan. Masyarakat akan merasa dihargai ketika aparatur yang memberikan sebuah layanan yang dilakukan dengan sopan dan santun.

Kenyaman Pelayanan Yang Diberikan Oleh KPPT Kota Cimahi Dalam Pembuatan IMB

Kenyaman adalah salah satu penyokong sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas, dilihat dari ruang tunggu yang disediakan, fasilitas yang lain, serta lingkungan yang indah dan sehat. Hal ini yang menjadi pendukung ketika pengguna layanan menunggu untuk dilayani.

Kenyamanan tidak hanya dilihat dari pelayana dari seorang aparatur kepada pengguan tetapi dilihat dari kenyamanan ruang tunggu penyedia fasilitas publik seperti toilet dan lingkungan yang nyaman. Dari lingkungan yang nyaman ini dapat dilihat karakter dan kebiasaan yang biasa di kerjakan ataupun yang dilakukan dinas maupun kantor. Komplek pemerintahan Kota Cimahi memiliki lingkungan yang cukup besar yang didalamnya terdapat beberpa dinas dan kantor yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dan didalamnya juga terdapat KPPT Kota Cimahi yang bertugas untuk memberikan izin khusunya IMB yang ada di Kota Cimahi. KPPT Kota CImahi terletak di gedung kantor C lantai satu. Ruang KPPT Kota

Cimahi terhitung besar dibanding dengan kantor-kantor lain yang ada di komplek Pemkot Cimah baik untuk ruang tunggu maupun ruang kerja aparatur KPPT itu sendiri. Hal ini juga yang membuat lingkungan KPPT Kota Cimahi terhitung cukup nyaman untuk masyarakat dalam menerima layanan dari KPPT kota cimahi dalam pembuatan IMB khususnya, selain itu juga memberi kenyamanan untuk aparatur KPPT yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi.

Kenyamanan pelayanan tersebut tidak hanya dinikmati oleh masyarakat dalam menerima pelayanan tetapi juga perlu memerhatikan kenyamanan aparatur KPPT baik dari lingkungan kerja agar pelayanan jadi maksimal.

Hasil pengamatan peneliti terkait dengan kenyamanan pelayanan dalam hal ruangan yang disediakan KPPT Kota Cimahi memang terhitung cukup luas sehingga ketika banyak masyarakat melakukan permohonan perizinan KPPT Kota cimahi tidak menjadi sesak karena banyaknya masyarakat yang datang, selain itu ruang kerja yang disediakan untuk aparatur KPPT Kota Cimahi juga terhitung luas dan suasananya cukup teratur untuk digunakan sebagai tempat kerja.

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa lingkungan yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi cenderung cukup baik dan nyaman dilihat dari luas bangunan yang dapat mengkafer jumlah pengunjung yang selalu banyak setiap harinya. Namun dari kesemua sisi positif itu ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki baik dari bentuk ruangan dan fasilitas fisik yang ada di ruang tunggu maupun sarana pendukung lainnya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari segi kenyamanan baik dilihat dari ruang tunggu yang disediakan oleh KPPT Kota Cimahi kepada masyarakat juga dilihat dari lingkungan yang indah dan sehat

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk kesederhanaan prosedur dapat dikatakan belum baik karena masih melibatkan 2 instansi yang berbeda. Hal ini lah yang menyebabkan banyak terjadi masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.
2. Kejelasan KPPT Kota Cimahi terkait dengan pembuatan IMB baik dari segi persyaratan Administratif, unit kerja dan tata cara pembayaran secara umum dapat dikatakan baik. Walaupun terkait dengan persyaratan teknis masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.
3. Kepastian waktu pelayanan pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi terkait dengan lama proses pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan belum baik, hal ini ditunjukan dengan masih adanya pembuatan IMB yang melebihi waktu yang telah di tetapkan.
4. Akurasi produk layanan publik yang dilakukan KPPT Kota Cimahi dalam pembuatan IMB sudah dapat dikatakan baik walaupun masih saja ada bangunan yang menyalahi gambaran rancang bangun yang telah diajukan, hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Cimahi karena proses pengawasan bukanlah wewenang dari KPPT Kota Cimahi.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi sudah cukup baik dan sudah memenuhi standar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat, namun untuk sarana pendukung masih kurang baik seperti pengolahan situs web yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi yang kadang informasinya jarang di perbarui

sehingga menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang di butuhkan terkait dengan perizinan yang di kelola oleh KPPT Kota Cimahi khusunya pembuatan IMB.

6. Keamanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi sudah dapat dikatakan baik dengan terjaminnya arsip IMB yang telah dikeluarkan, dan tidak adanya diskriminasi dalam proses pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi.
7. Tanggung jawab yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi khusnya penyelenggara pembuatan IMB sudah dapat dikatakan baik, dengan ditunjukan oleh perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara bertahap setiap tahunnya.
8. Kemudahan akses dari KPPT Kota Cimahi yang terletak di dekat pusat Kota Cimahi sehingga untuk akses menuju KPPT Kota Cimahi dapat dilakukan dengan mudah walaupun akses kendaraan umum masih kurang. Selain itu untuk teknologi telekomunikasi dan informatika belum cukup baik terkait dengan adanya beberapa kendala yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi, sehingga masyrakat belum bisa menikmati layanan ini dengan baik.
9. Kedisiplinan aparatur KPPT Kota Cimahi sudah baik ditunjukan dengan keberadaan aparatur yang selalu berada ditempat ketika ada pemohon pembuatan IMB, serta ditambah dengan keramahan dan sopan santun yang ditunjukan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi, menjadi nilai tambah kualitas pelayanan KPPT Kota Cimahi.
10. Kenyamanan ruangan KPPT Kota Cimahi cukup baik walaupun ada beberapa fasilitas yang tidak tersedia dan kurang nyaman.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan IMB oleh KPPT Kota Cimahi sebagai berikut:

1. Perlu adanya penyederhanaan prosedur yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi namun tidak menghilangkan syarat-syarat penting dalam pembuatan IMB. Khususnya persyaratan teknis yang agak sedikit memberatkan pemohon IMB, langkah lebih baik adalah dengan menggabungkan persyaratan teknis dan administratif di satu badan sehingga tujuan pelayanan satu pintu dapat diwujudkan dengan baik, selain itu proses pengawasan dapat dilakukan dengan lebih baik.
2. Terkait dengan kejelasan, masyarakat perlu mengetahui tahap apa saja yang dilakukan selama pembuatan IMB baik administratif maupun teknis, khusunya tim teknis yang memerlukan SOP dan bagan alur yang jelas mengenai alur proses pembuatan IMB.
3. Terkait dengan kepastian waktu seharusnya untuk persyaratan teknis masih perlu ada perbaikan dengan memiliki SOP dan alur yang jelas agar permasalahan tentang kepastian waktu ini dapat diselesaikan.
4. Untuk akurasi produk yang diberikan KPPT Kota Cimahi perlu dilakukan proses pengawasan dilapangan yang lebih di intensifkan supaya bisa menghindari penyalahgunaan izin IMB yang diberikan.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana yang perlu di perbaiki yaitu dengan pengefektifan situs yang dimiliki KPPT Kota Cimahi agar dapat mengakomodir masyarakat yang membutuhkan informasi terperinci terkait dengan pembuatan perijinan khususnya pembuatan IMB.
6. Terkait dengan keamana yang dimiliki oleh KPPT seharusnya

KPPT memiliki ruang arsip tersendiri guna keamanan data arsip dapat terjamin dengan baik karena KPPT terkait dengan penyimpanana arsip masih menyewa sebuah ruangan.

7. Perlu adanya tindakan dalam penerapan perbaikan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KPPT terkait dengan tanggung jawab yang dimiliki sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
8. Untuk kemudahan akses perlu adanya perbaikan terkait dengan fasilitas website, baik dalam hal kapasitas data yang dimiliki oleh KPPT, juga perlu adanya server dan admin khusus sehingga penyampaian data dapat di terima masyarakat dengan baik. Selain itu perlu adanya sarana transportasi yang memadai guna memobilisasi masyarakat dalam menerima layanan yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi menjadi lebih mudah untuk di akses.
9. Perlu adanya peningkatan disiplin aparatur KPPT Kota Cimahi guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih optimal.
10. Perlu adanya perbaikan dalam hal kenyamanan baik dalam hal tempat duduk yang nyaman untuk pengunjung maupun fasilitas publik lainnya seperti toilet yang diperuntukan secara khusus bagi pengguna layanan KPPT, ruangan yang sejuk dan lain-lain guna memberika layanan yang lebih maksimal dan berkualitas.

VI. Daftar Pustaka

Buku:

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif Ancangan Metodologi.Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidiikan dan Humaniora*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep VINCENT dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Lovelock & Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Masri Singarimbun. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.

Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Osborne, David, Ted, Gaebler. 1992. *Mewirausahakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik.* Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Pamudji. 1994. *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.

Philipus M. Hadjon. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya: Yudika

Prins, W.F. 1976. *Hukum Administrasi*, Jakarta: Pradya Paramita.

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternati Pendekatan*.Jakarta: Prenada Media.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

----------. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

----------. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Utrecht. 1963. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. *Cet VI*. Jakarta: PT. Penerbit dan Balai Buku Ichtiar

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: Insan Cendekia.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia No.28 tahun 2002 pasal 8 ayat 1 huruf c Tentang Banguan Gedung

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung

Perda Kota Cimahi No. 37 tahun 2003 tentang Izin Mendirikan Bangunan

Artikel/Dokumen/Jurnal/Skripsi/Desertasi :

11 SP IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN-2013

Buku Profil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Tahun 2013

Moch. Itoc Tochija “Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Cimahi” Desertasi Fakultas Sosial dan Politik UNPAD. Bandung. 2012.

Ferry Setiawan Indriyanto. ”Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Cimahi” Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Komputer Indonesia. Bandung. 2010.

Elektronik :

kppt.cimahikota.go.id