

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Tangerang

M. Harry Mulya Zein, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73635&lokasi=lokal>

Abstrak

Tantangan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia sekarang ini adalah kebutuhan akan service/pelayanan masyarakat yang cepat dan prima. Keadaan ini makin dipertegas dengan meningkatnya persaingan akibat pengaruh globalisasi dan perdagangan bebas. Sejalan dengan hal tersebut maka baik organisasi bisnis, organisasi publik maupun organisasi pemerintahan khususnya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kota Tangerang dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang efektif, efisien, kompetitif dan berorientasi kepada masyarakat pemohon ijin sebagai subjek pelayanan.

Kajian utama dalam penelitian ini adalah menitik beratkan kepada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kota Tangerang. Dalam menentukan kualitas pelayanan terhadap pemohon ijin dianalisis sejumlah faktor yang diperkirakan mempengaruhinya, meliputi: strategi, system, struktur, keterampilan SDM, gaya kepemimpinan dan pemilikan nilai dan masing-masing dimensi dari kualitas pelayanan yang meliputi; tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rancangan penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif, melalui penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pertama, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan agar dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat pengguna ijin adalah ketepatan waktu dan kemampuan organisasi atau lembaga menyelesaikan permasalahan yang timbul., melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna ijin, pengetahuan dan kecakapan SDM, serta kebersihan dan kerapian ruangan tempat bekerja.

Kedua, faktor-faktor yang yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan masyarakat pengguna ijin. Faktor-faktor tersebut adalah cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon ijin, keamanan dan kenyamanan, pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, serta penataan eksterior dan interior ruangan tempat kerja dengan baik.

Ketiga, faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat pengguna ijin, faktor tersebut adalah memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat pengguna ijin.

Keempat, faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik, namun dinilai kurang penting oleh masyarakat pengguna ijin, sehingga terkesan berlebihan. Dalam hal ini tidak terdapat unsur yang masuk dalam kuadran tersebut.