

## Evaluasi kinerja pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Unit Pelayanan Satu Atap Kabupaten Garut

Mulyawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75488&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, berimplikasi pada perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari sentralistik menjadi desentralistik, dari rule government menjadi mission driven, peran pemerintah yang tadinya sebagai penyedia (provider) berubah menjadi pemberdaya (enabler). Otonomi daerah dalam koridor UU No. 22 tahun 1999 adalah otonomi luas, yang berarti bahwa keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan pada kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima, karena arus informasi yang semakin terbuka dan pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat.

Kajian penelitian difokuskan pada pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk mengevaluasi kinerja pelayanan IMB yang berkaitan dengan prosedur internal dalam proses penerbitan IMB dan penyampaian layanan IMB kepada masyarakat pengguna layanan. Penelitian dilakukan di Dinas Bangunan dan Permukiman, serta Unit Pelayanan Satu Atap (UPSA) Wilayah Kerja 1 Kabupaten Garut. Evaluasi kinerja pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB.

Analisa tingkat kepuasan pelanggan menggunakan 5 (lima) dimensi yang menentukan kualitas pelayanan berdasarkan pendapat Zeithaml, Parasurornan, Berry (1990) yaitu : tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (Jaminan), Empathy (kemudahan). Lewis dan Smith (1994) mengemukakan pandangan yang lebih komprehensif dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan mengajukan kerangka identifikasi pelanggan yang ditinjau dari tiga persepektif yaitu pelanggan internal, pelanggan eksternal langsung dan pelanggan eksternal tidak langsung. Pelanggan internal dan pelanggan eksternal langsung merupakan penerima langsung dari pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2000 : 43). Dalam tulisan ini mencakup pelayanan yang digunakan oleh pelanggan internal atau pegawai di lingkungan kerja dan pelanggan eksternal atau masyarakat pengguna layanan.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dan evaluasi, analisis dengan data kuantitatif yang dikuantitatifkan, dengan hasil analisa yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pertama, kinerja yang dicapai dalam proses pembuatan IMB yaitu 2,99 atau mendekati cukup baik, dan berdasarkan tingkat kepentingan, ada kesenjangan antara tingkat kinerja dengan kepentingan sebesar -1,27 yang berarti bahwa tingkat kinerja yang dicapai belum dapat memenuhi tingkat kepentingan atau belum puas. Sedangkan berdasarkan analisa tingkat kepuasan pegawai sebesar 70,19% berada pada peringkat puas, meskipun belum mencapai kepuasan optimal (100%).

Kedua, kinerja yang dicapai pada penyampaian layanan IMB yaitu 3,19 atau cukup baik, dan berdasarkan tingkat kepentingan, ada kesenjangan antara tingkat kinerja dengan kepentingan sebesar -0,99 yang berarti tingkat kinerja yang dicapai belum dapat memenuhi tingkat kepentingan atau belum puas. Sedangkan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB sebesar 76,32% berada pada tingkat puas, meskipun belum mencapai kepuasan optimal (100%).

Ketiga, faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, berdasarkan penilaian pegawai yaitu kenyamanan, kebersihan, kerapihan ruang kerja, sarana telekomunikasi, kondisi dan kecukupan peralatan kantor, kesesuaian penghasilan dibanding beban kerja, kompensasi dan bonus, kemudahan menggunakan peralatan kantor dan kemudahan menyampaikan keluhan. Sedangkan berdasarkan penilaian masyarakat pengguna layanan yaitu kondisi dan kecukupan peralatan pelayanan di Kantor UPSA, kemampuan memenuhi ketepatan waktu penyelesaian IMB dan kejujuran pegawai.