

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
PADA KANTOR KECAMATAN ASTAMBUL KABUPATEN BANJAR**

**Rizki Rahmadani<sup>1</sup>, Deli Anhar<sup>2</sup>, Junaidy<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NPM17120084

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN0010106201

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1102088702

Email : [rizkirahmadani520@gmail.com](mailto:rizkirahmadani520@gmail.com)

**ABSTRAK**

Rizki Rahmadani, NPM. 17.12.0084 “*Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar*” Bimbingan Bapak Deli Anhar sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy sebagai Co Pembimbing.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran penelitian kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan, faktor penghambat, serta solusi meminimalisir hambatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, buku referensi, internet, kepada lima orang informan. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penyimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam penerbitan izin mendirikan bangunan berdasarkan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dalam pelaksanaan sudah baik, meski terdapat faktor penghambat berupa sarana, cuaca, masyarakat. Namun, ada solusi yang dilakukan menggunakan genset dan menambah pelayanan online khusus IMB, pemeriksaan cuaca cerah, mengadakan sosialisasi. Kesimpulan penelitian kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik, yang mana hambatan ini dapat diminimalisir.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, IMB**

**ABSTRACT**

Rizki Rahmadani, NPM. 17.12.0084 “*Quality of Service in Issuing Building Permits (IMB) at the Astambul District Office, Banjar Regency*” Guidance by Mr. Deli Anhar as Main Advisor and Mr. Junaidy as Co-Advisor.

*The purpose of the study was to describe the quality of research on the issuance of building permits, inhibiting factors, and solutions to minimize obstacles. The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data were collected using observation, interviews, documentation, reference books, internet, to five informants. Data analysis uses data reduction, data presentation, conclusion/verification.*

*The results showed that the quality of service in the issuance of building permits based on Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy in the implementation was good, although there were inhibiting factors in the form of facilities, weather, community. However, there are solutions that are carried out using generators and adding special online services for IMB, checking sunny weather, holding socialization. The conclusion of the research on service quality has been going well, in which this obstacle can be minimized.*

**Keywords: Public Service, Service Quality, IMB**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik dengan berfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap masyarakat membutuhkan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk penyedia pelayanan atau disebut pelayanan publik yang berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia, dengan ini pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Harus diketahui bahwa kegiatan pelayanan publik berhubungan dengan semua kebutuhan masyarakat yang dipenuhi baik untuk kepentingan individu maupun kelompok. Dimana setiap masyarakat memiliki hak sama untuk memperoleh pelayanan. Pemberian pelayanan merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur karena keberadaannya dapat menghasilkan pelayanan berkualitas dan menciptakan daya tanggap yang mampu memuaskan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan penyempurnaan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat atas berbagai pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang mana akan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan cerminan serta tolak ukur kinerja suatu pemerintah itu sendiri. Diberikannya pelayanan yang baik akan menciptakan daya tanggap dan rasa puas dari masyarakat. Dimana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan melihat kualitas pelayanan yang diterapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan terbaik harus memenuhi standar kualitas pelayanan yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan. Sesungguhnya, standar pelayanan menjadi sebuah ukuran atau alat yang dimiliki penyelenggaraan pelayanan dan wajib dilaksanakan oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Dalam hal ini, masyarakat menginginkan dan menuntut pelayanan yang berkualitas dari instansi terkait. Inilah yang menjadi penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah dilihat dari pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kemampuan dalam memenuhi keinginan masyarakat sehingga tidak akan terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataannya,

jadi keinginan tersebut perlu dipenuhi supaya terealisasi.

Apalagi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berkualitas baik dari segi cepat, tepat, mudah, bebas biaya dan transparan akan terus meningkat, semakin banyak tingkat pembangunan gedung dan juga tumbuhnya kesadaran dari masyarakat akan hak untuk dilayani. Oleh karena itu, mengharuskan pemerintah memilih aparatur yang memiliki sikap disiplin pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan pelayanan, namun pada kenyataannya masih belum mengalami perubahan yang nyata. Masih adanya aparatur belum sepenuhnya menyadari tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan.

Wujud pelaksanaan pelayanan publik yang ada dalam tata pemerintahan diantaranya adalah pelayanan perizinan. Yang mana perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik walaupun tidak dibutuhkan sehari-hari tetapi berperan penting bagi kehidupan masyarakat yang memiliki bangunan. Perizinan ini merupakan bentuk pelaksanaan pengaturan dan pengendalian dari pemerintah terhadap berbagai kegiatan yang dijalankan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan perizinan adalah segala tindakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan dan keberadaan bangunan. Kualitas pelayanan perizinan dari peraturan daerah mendukung juga memberikan legitimasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Dalam hukum administrasi Negara, izin harus berbentuk tertulis karena apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan maka dapat menjadi alat bukti yang sah.

Sehubungan dengan itu, kantor kecamatan memiliki peran yang penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat. Dimana masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus berbagai administrasi yang diperlukannya akan dipermudah terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor kecamatan dengan cara memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang ingin mengurus atau menyelesaikan segala sesuatu yang diperlukan sebagai kelengkapan administrasi. Hal ini dapat digambarkan kualitas pada kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan perizinan terkait penerbitan izin mendirikan bangunan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Rahyunir Rauf (2013:27) bahwa penyelenggara

pelayanan publik harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, juga harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik dari masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakteristik yang berbeda sehingga membutuhkan cara dan bentuk pelayanan berbeda pula supaya penyelenggaraan pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Sesungguhnya, suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi semua kebutuhan dan harapan, serta kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik (Surjadi, 2009:8).

Dengan demikian, kantor kecamatan merupakan instansi pemerintah atau tempat berkumpulnya aparatur pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang dan tuntutan, yakni dalam hal penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Sebab memiliki izin mendirikan bangunan merupakan kewajiban bagi setiap pemilik untuk menjamin kejelasan bangunannya, serta hal penting dan utama agar terhindar dari konflik, pemberhentian paksa, penghancuran maupun pembongkaran bangunan.

Sesungguhnya, pembangunan dengan sistem yang terencana pasti tidak akan melewatkan peraturan yang berlaku dan akan mematuhi, hal ini demi pencapaian kondisi lingkungan yang aman untuk menghindari permasalahan seperti di atas. Izin mendirikan bangunan merupakan izin bersifat terikat dalam artian izin penerbitannya terkait pada aturan hukum. Pembangunan yang dilakukan hendak adanya hukum sebagai pedoman dalam pelaksanaan pembangunan yang didasarkan pada peraturan pemerintah.

Pada dasarnya, kepemilikan izin bangunan mempunyai manfaat diantaranya ada kepastian dan perlindungan hukum terhadap sebuah bangunan berdasarkan bukti yang sah sehingga tidak akan dirugikan bahkan merugikan orang lain, serta meminimalisir terjadinya perselisihan terkait batas dan sejarah kepemilikan tanah. Tujuan izin mendirikan bangunan untuk mewujudkan posisi bangunan yang tertib dan teratur sesuai dengan alokasi tanah. Dalam hal ini, sebelum mendirikan sebuah bangunan baru, mengubah fungsi bentuk bangunan, memperluas atau mengurangi bangunan maka perlu izin dalam pelaksanaannya. Pengurusan izin bangunan penting sebagai bentuk identitas sebuah bangunan, dimana menandakan bahwa jelas kepemilikannya dan sudah resmi terdaftar keberadaannya. Demikian, izin mendirikan bangunan bagi masyarakat akan memberikan rasa aman berupa jaminan kepastian hukum terhadap

bangunannya untuk terhindar dari tuntutan pihak lain setelah bangunan berdiri (Sutedi, 2011).

Berkaitan dengan itu, izin mendirikan bangunan memiliki dasar hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung pasal 7 ayat (1) menyatakan setiap bangunan gedung mesti melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan baik itu persyaratan administratif atau teknis sesuai dengan fungsi bangunan. Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang penataan ruang yang berarti apabila pengajuan izin mendirikan bangunan sesuai antara bangunan seperti apa yang akan dibangun dengan fungsi keberadaan bangunan itu yang termasuk ke dalam Rencana Tata Ruang Wilayah maka dapat dinyatakan bahwa akan diperbolehkan. Di samping itu, juga adanya Peraturan Presiden RI Nomor 36 Tahun 2005 tentang pengadaan tanah bagi pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum.

Kualitas pelayanan publik yang ada di daerah ini masih perlu ditingkatkan lagi menuju ke arah yang lebih baik, sebab masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya merasakan penyelenggaraan pelayanan publik dari pemerintah. Hal ini dapat dilihat pada permasalahan yang ada dimana masih terdapat masyarakat belum memahami sepenuhnya tentang izin mendirikan bangunan yang mana pemilik bangunan belum mengetahui tata cara pengurusan perizinan. Dimana izin mendirikan bangunan ini penting untuk dimiliki oleh si pemilik bangunan sebelum melakukan pembangunan. Permasalahan ini mengharuskan adanya perbaikan pelayanan yang nyata, karena dengan diberikannya pelayanan berkualitas maka berpengaruh pada kesadaran masyarakat dan akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas masih banyak kelemahan dalam pemberian pelayanan di bidang pelayanan perizinan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Sehubungan dengan itu, dilakukannya penelitian permasalahan ini agar dalam pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar dapat terlaksana secara maksimal untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk mencermati, menganalisa, menelusuri dan juga mengkaji terkait tentang **“Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar”**.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, untuk mempermudah arah proses pembahasan

maka yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar?
3. Bagaimana solusi dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar?

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Pelayanan Publik**

Mahmudi (2010), menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada. Pelayanan publik adalah bentuk kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan yang mana semua ini untuk memenuhi harapan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Inti dari pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok dalam suatu instansi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat, dalam pelaksanaan pelayanan publik ini membutuhkan sistem yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal.

Dimana, suatu pelayanan bukan hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat saja, tetapi juga memusatkan kepada pemberian pelayanan yang bermutu untuk masyarakat. Karena pada kenyataannya memang jika semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan maka akan menghasilkan pelayanan berkualitas.

Kemudian pelayanan publik ini pada dasarnya justru mencerminkan sikap menolong, membantu, dan profesional kerja sehingga masyarakat yakin dengan pelayanan yang diterimanya. Pelayanan publik sangat penting karena berhubungan dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat yang mempunyai berbagai kepentingan dan tujuan. Perlu diketahui bahwa pelayanan publik memiliki tiga unsur dalam rangkaian pelaksanaannya yakni adanya penyelenggara pelayanan (suatu instansi pemerintah), pemberi pelayanan (aparatur), dan penerima pelayanan (orang atau masyarakat umum).

Sejalan dengan Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017) yang mana Pelayanan publik adalah suatu kepercayaan publik yang dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab, yang mana sesuai dengan berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Karena pertanggungjawaban yang diberikan kepada masyarakat akan menciptakan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu, menurut Blind (2007) berpendapat dimana kepercayaan terhadap tingkat suatu instansi atau individu tergantung pada pertanggungjawaban dalam pengambilan kebijakan, apabila pemerintah memiliki tanggungjawab yang tinggi maka kepercayaan masyarakat akan tetap bertahan. Namun sebaliknya, jika pertanggungjawaban kebijakan tersebut rendah maka akan memungkinkan tumbuhnya rasa ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Dimana, masyarakat masih cenderung mempunyai kepercayaan kepada pemerintah sebab masyarakat masih menilai dari sisi pemenuhan kebutuhan baik dalam bentuk barang, jasa, dan administratif yang mereka terima. Oleh karena itu, untuk mengatasi penurunan kepercayaan pada pemerintah yang perlu dilakukan dengan cara mengontrol ekspektasi masyarakat akan keterbatasan yang dimilikinya.

Sesungguhnya, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik seperti mengetahui isi dari standar pelayanan, memperoleh tanggapan atas berbagai pengaduan yang pernah mereka ajukan, serta memperoleh pelayanan berkualitas yang sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Selain itu, masyarakat juga mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan berupa mematuhi ketentuan standar pelayanan, menjaga fasilitas fisik sarana dan prasarana yang ada, serta mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi terkait.

Pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam tiga jenis kelompok pelayanan yang diberikan pemerintah yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk barang yang dapat digunakan oleh masyarakat, seperti penyediaan air bersih, tenaga listrik, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan lainnya.
3. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen penting yang diperlukan

oleh masyarakat, seperti izin mendirikan bangunan, sertifikat tanah, dan sebagainya.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan harus dilaksanakan secara optimal dan maksimal, hal ini berdasarkan pada asas pelayanan publik. Dengan harapan bahwa nantinya pelayanan publik yang diberikan ini dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien seperti yang dikemukakan oleh Akhmad, Mustanir, dan Ramadhan (2018). Oleh karena itu, suatu instansi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan.

Sebagaimana Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 asas-asas pelayanan publik diantaranya sebagai berikut :

1. Transparansi, hal ini bersifat terbuka, mudah, memadai, dan dapat diakses oleh masyarakat yang memerlukan pelayanannya.
2. Akuntabilitas, apapun itu semuanya dapat dipertanggungjawabkan karena sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kondisional, sesungguhnya harus sesuai dengan kondisi dan begitu pula dengan kemampuan dari pemberi atau penerima pelayanan.
4. Partisipatif, menumbuhkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin pelaksanaan secara transparan dan akuntabel.
5. Kesamaan hak, tidak adanya diskriminatif atau perbedaan terhadap masyarakat dari sisi apapun itu.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yang mana dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maka pemberi pelayanan harus menyediakan hak dan kewajiban yang sama.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik juga menetapkan ada beberapa prinsip dalam pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam melaksanakan prosedur pelayanan publik diharapkan tidak adanya kesulitan atau yang berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pemberi dan penerima pelayanan.
2. Kejelasan, harus jelasnya persyaratan teknis dan administratif, bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan, adanya rincian biaya yang detail beserta cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu, dalam pelaksanaan pelayanan adanya ketetapan waktu dalam

menyelesaikan tugas sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

4. Akurasi, bentuk pelayanan publik yang diterima harus tepat, benar, dan sesuai dengan keperluan masyarakat.
5. Keamanan, dimana dalam proses dan bentuk pelayanannya dapat memberikan rasa aman.
6. Tanggungjawab, adanya sisi tanggungjawab dari pimpinan atas penyelenggaraan pelayanan dalam membantu menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, semua ini harus memadai.
8. Kemudahan akses, masyarakat dapat dengan mudah menjangkau tempat atau lokasi dari instansi tersebut.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan.
10. Kenyamanan, situasi kondisi lingkungan harus teratur, tertib, bersih, serta dilengkapi dengan beragam fasilitas yang mendukung pelayanan.

Standar pelayanan adalah ukuran atau acuan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dipatuhi dan dijalankan oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adanya penerapan standar pelayanan publik akan meningkatkan efektivitas kerja aparatur yang mengampu tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan. Dibuatnya standar pelayanan ini supaya menjamin kelancaran proses kegiatan pemberian pelayanan, hal ini jika dilaksanakan dengan baik dalam jangka panjang akan menjamin keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu juga, penerapan standar pelayanan dalam suatu instansi akan mempermudah akses pelaksanaan, kemudian dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, ditambah lagi untuk meminimalisir terjadinya berbagai penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maksud dari kepuasan masyarakat disini ialah suatu perasaan senang ataupun rasa kecewa yang timbul dari hasil perbandingan antara persepsi dengan apa yang diharapkan (Kirom, 2010:65).

Menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyatakan standar pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur pelayanan, ditentukannya prosedur ini supaya pihak pemberi dan penerima pelayanan memahami mekanisme pelaksanaannya.

2. Waktu penyelesaian, semakin cepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Biaya pelayanan, ditetapkannya rincian biaya ini penting untuk meminimalisir ketidakpercayaan masyarakat.
4. Produk pelayanan, merupakan hasil dari kegiatan pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan fasilitas yang memadai guna untuk menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan, hal ini untuk mendukung dan mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan sesuatu yang dapat memenuhi segala hal keinginan beserta kebutuhan masyarakat. Menurut Triguno (1997:76) mengatakan arti kualitas ialah sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok instansi terkait kualitas dari segi sumber daya manusia, cara dan hasil kerja maupun produk berupa barang dan jasa, karena kualitas memiliki makna mampu memuaskan penerima pelayanan. Di samping itu, kualitas pada umumnya terkait memberikan pelayanan yang terbaik dengan menampilkan sikap dan cara dalam melayani masyarakat. Maksud pelayanan terbaik tersebut ialah selalu melayani setiap waktu, memberikan pelayanan secara cepat tepat, bertingkah laku ramah, sopan, mampu menolong dan didukung dengan kemampuan diri yang profesional.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran dari tingkat seberapa baik dan berhasilnya pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan atau ekspektasi penerima pelayanan. Seperti halnya pendapat Lewis & Booms (1983) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Kemudian juga, kualitas pelayanan ideal itu ketika pelayanan yang diterima melebihi dari harapan dan keinginan masyarakat, namun sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak mampu mencapai harapan dan keinginan masyarakat maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak ideal (Tjiptono, 2006), karena maksud dari ideal disini ialah sesuai dengan yang mereka kehendaki.

Menurut Tjiptono (1997) pelayanan yang berkualitas ialah terciptanya pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima akan pelayanan yang diberikan dan juga sesuai dengan keinginan mereka, serta mampu menciptakan rasa nyaman atas pelayanan yang diperolehnya

sehingga masyarakat selalu merasakan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, untuk menentukan pelayanan publik tersebut berkualitas terdapat beberapa ciri antara lain adanya ketentuan waktu yang jelas, ketepatan pelayanan, memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, mudah mendapatkan pelayanan, nyaman dan dilengkapinya dengan fasilitas pendukung.

Sehubungan dengan itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik ada hal yang harus diingat bahwa keberadaan sumber daya manusia memiliki peran didalam pelaksanaan menjalankan pemberian pelayanan, sebab merupakan bagian penting yang dimiliki oleh suatu instansi yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Yang mana tujuan sumber daya manusia difokuskan pada instansi yang bertanggungjawab terhadap pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari masyarakat, dan juga meminimalisir terjadinya tuntutan atau pengaduan masyarakat atas ketidakpuasan pelayanan yang diterimanya. Maksud dari sumber daya manusia di sini ialah aparatur pada suatu instansi.

Menurut Lovelock dan Wright (2007) terdapat fungsi inti yang harus diperhatikan penyedia pelayanan, yakni memahami persepsi masyarakat atau pengguna pelayanan yang berbeda seperti ada yang menilai kualitas pelayanan sebelum proses pelayanan dilakukan dan ada pula yang menilai kualitas pelayanan setelah menerima pelayanan, serta memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan. Selain itu juga, untuk menilai kualitas pelayanan publik perlu adanya tolak ukur yang mana seperti disampaikan oleh Zeithaml et. al. (1990) berupa SERVQUAL merupakan sebagai suatu sistem model yang dapat digunakan oleh instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yakni melihat antara persepsi dari kualitas pelayanan instansi bersangkutan dengan membandingkan suatu instansi lain yang sudah ideal kualitas pelayanannya, dari analisis ini dimaksud dapat menjadi arahan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Kunci penentu kualitas pelayanan pada model ini dapat dilihat dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Model SERVQUAL merupakan suatu model pengukuran untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat. Bahwasanya apabila kinerja pada suatu instansi lebih besar dibandingkan dengan ekspektasi masyarakat, maka otomatis persepsi terhadap kualitas pelayanan akan dinilai maksimal. Di samping itu, model SERVQUAL dijadikan semacam standar penilaian atas beragam dimensi

dari kualitas pelayanan. Sejauh ini, model SERVQUAL ini masih menjadi model terbaik dan populer digunakan terhadap pengukuran kualitas pelayanan publik.

Model SERVQUAL berpedoman pada pelayanan publik berkualitas dengan berfokus pada kesesuaian harapan dan kenyataan yang diterima pengguna pelayanan. Adanya kesesuaian kenyataan tersebut menjadi kunci terciptanya kepuasan pengguna pelayanan.

### **Perizinan Izin Mendirikan Bangunan**

Mr. N.M. Spelt dan Prof. Mr. J.B.J.M. ten Berge, mengatakan bahwa izin merupakan suatu persetujuan untuk diperbolehkannya apapun itu dari ketentuan yang dilarang. Dalam artian bahwa suatu pihak tidak dapat melaksanakan kegiatannya sebelum mendapatkan izin dari pihak terkait. Jadi, izin itu sebagai bentuk pembolehan dari sesuatu yang dilarang. Selain itu, definisi izin adalah sebagai dokumen penting yang dikeluarkan atau ditetapkan sesuai dengan peraturan yang ada, dimana izin ini merupakan bukti legalitas atau diperbolehkannya melaksanakan kegiatan tertentu, nyatanya izin tersebut berbentuk tertulis yang sah. Yang mana izin diberlakukan untuk pengendalian terhadap aktivitas masyarakat dengan ditetapkan sebuah perizinan.

Sehubungan dengan itu, perizinan adalah bentuk dari pelaksanaan fungsi peraturan yang bersifat pengendalian atas berbagai kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Dengan memberi izin berarti semua tindakan yang dilarang untuk kepentingan umum akan diperbolehkan untuk melaksanakannya dengan catatan adanya pengawasan. Penetapan perizinan supaya lebih terarah sesuai dengan ketentuan hukum yang ada dengan membatasi kegiatan masyarakat yang akan merugikan orang lain. Dalam hal pelayanan publik, izin merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan administratif berupa pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat.

Karena jika memiliki izin maka akan mempermudah dalam melakukan apapun yang berhubungan dengan hukum. Diberlakukannya perizinan bangunan supaya terhindar dari kesalahpahaman dalam penataan ruang dan sebagai pengendalian dari pemanfaatan ruang daerah. Kemudian, perizinan juga bertujuan untuk menghilangkan halangan yang artinya suatu hal yang dilarang akan diperbolehkan dalam pelaksanaannya, sehingga masyarakat dengan mudah menjalankan kegiatan mereka. Secara umum terdapat beberapa tujuan perizinan sebagai berikut :

1. Untuk mengarahkan dan mengendalikan berbagai aktivitas kegiatan tertentu masyarakat.
2. Untuk mencegah terjadinya berbagai macam ancaman dan bahaya bagi lingkungan sekitar.
3. Untuk melindungi dari objek tertentu (pembongkaran monumen penting).
4. Untuk memiliki kepastian hukum, hak kepemilikan atas tanah, dan mendapatkan fasilitas.

Adapun salah satu bentuk pelayanan perizinan yang ada di Kabupaten Banjar yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan produk hukum yang berguna untuk menciptakan ketertiban, keamanan, dan kenyamanan lingkungan sekitar. Izin mendirikan bangunan adalah izin yang diberikan kepada orang maupun badan hukum untuk melaksanakan pendirian bangunan dengan maksud supaya pembangunan nantinya sesuai dengan tata ruang yang ada.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Banjar pada tahun 2013-2032, bahwa rencana tata ruang wilayah ini merupakan hasil dari perencanaan tata ruang pada suatu wilayah berupa pemanfaatan dan pengendalian keruangan suatu wilayah. Berkaitan dengan itu, adanya ketentuan perizinan ini berguna sebagai ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakannya. Pada pasal 57 ayat (1) di dalam Peraturan Daerah tersebut bahwa ketentuan perizinan merupakan acuan dalam pemberian izin pemanfaatan ruang berdasarkan rencana struktur ruang dan rencana pola ruang.

Dimana izin pemanfaatan ruang adalah bentuk izin yang disyaratkan dalam kegiatan pemanfaatan ruang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian izin pemanfaatan ruang ini diberikan sesuai dengan standar, prosedur, dan kriteria oleh badan yang berwenang. Adanya izin penggunaan pemanfaatan tanah dijadikan sebagai alat pendukung yang menyatakan telah resminya alih fungsi tanah serta pengendalian penggunaan tanah. Karena izin pemanfaatan ruang untuk mencegah terjadinya konflik yang tidak diinginkan, serta melindungi kepentingan umum dan masyarakat terkait bangunan tersebut.

Adapun prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan secara umum diantaranya sebagai berikut :

1. Mengambil lembar formulir pengurusan izin mendirikan bangunan pada instansi bersangkutan yang melaksanakan pelayanan bidang perizinan.
2. Mengisi lembar formulir tersebut secara jelas, lengkap, mudah dipahami dan

- kemudian pemohon menandatangani pada materai.
3. Formulir akan dilegalisir oleh kecamatan tempat bangunan akan didirikan.
  4. Melengkapi berbagai lampiran yang diperlukan.
  5. Jika formulir sudah diisi beserta kelengkapan lampiran, maka selanjutnya akan diserahkan kepada Pekerjaan Umum (PU) setempat.
  6. Setelah itu, pemohon akan diberi konfirmasi terkait permohonan izin tersebut disetujui atau tidak disetujui.

Selain itu juga terdapat penegasan sanksi apabila pemanfaatan ruang yang tidak sesuai dengan rencana tata ruang dan petunjuk arahan peraturan zonasi. Dalam hal ini, sanksi tersebut dapat berupa sanksi administratif yakni adanya peringatan tertulis, dilakukannya pembatalan izin mendirikan, penghentian kegiatan bangunan, hingga penutupan lokasi bangunan. Namun ada lagi sanksi pidana ditujukan kepada masyarakat yang memang masih saja melakukan pelanggaran.

Bentuk fisik dari Izin Mendirikan Bangunan terdiri dari satu sampai beberapa lembar surat yang tertera didalamnya berupa pernyataan informasi menyebutkan telah dikeluarkannya izin ini kepada masyarakat. Setelah surat izin tersebut sudah keluar maka baru bisa dilaksanakannya proses pembangunan.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat memang tidak bisa dihindari, karena hal ini menjadi bagian dari cerminan dan tolak ukur kualitas pelayanan suatu instansi. Dapat dipahami bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan bisa dilihat dari berbagai indikator dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi model SERVQUAL oleh Zeithaml et. al. (1990) mengutarakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensinya memiliki indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* atau bentuk fisik, berkaitan dengan hal penampilan fisik fasilitas, sarana prasarana atau peralatan dan sumber daya manusia. Adapun indikatornya :
  - a. Penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan

- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* atau kehandalan, berhubungan dengan kemampuan suatu instansi dalam menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Adapun indikatornya :
  - a. Kecermatan aparatur dalam melayani pengguna pelayanan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
  - d. Keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu penerima pelayanan serta merespon permintaannya dengan segera mungkin dilaksanakan. Adapun indikatornya :
  - a. Merespon setiap pengguna pelayanan
  - b. Melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, dengan waktu yang tepat.
  - c. Semua keluhan akan direspon
4. Dimensi *Assurance* atau jaminan, berkaitan dengan kemampuan penyedia pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan atas pelayanan yang diterima. Adapun indikatornya :
  - a. Aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c. Aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* atau empati, berarti memberikan perhatian kepada setiap masyarakat. Adapun indikatornya :
  - a. Mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan
  - b. Aparatur melayani dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif
  - c. Aparatur melayani dan menghargai setiap pengguna pelayanan.

Untuk itu, dapat dipahami bahwa dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan publik tidak hanya cukup berfokus pada salah satu indikator saja, melainkan harus menggunakan semua indikator dalam pelaksanaannya. Karena dari semua dimensi yang berkaitan dengan pelayanan publik di atas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur untuk kelancaran kegiatan pelayanan dan memberikan kepuasan pada masyarakat.



## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah berupa pendekatan kualitatif. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:25), mendefinisikan bahwa pendekatan adalah cara yang digunakan untuk mengadakan penelitian. Scott W. Vanderstoep and Deirdre D. Johnston berpendapat penekanan pada pendekatan kualitatif ialah pada pengembangan naratif atau pendeskripsian teks atas permasalahan yang diteliti. Adapun karakteristik penelitian kualitatif (Bogdan and Biklen, 1982) yaitu dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan penelitian langsung ke sumber data, bersifat deskriptif dalam bentuk kata maupun gambar, lebih mengarahkan pada proses, serta melakukan penetapan kebenaran suatu hal. Sugiyono (2010:15) menyatakan objek alamiah tersebut dalam artian merupakan objek yang murni, dan adanya peneliti tidak akan mempengaruhi objek yang ada tersebut.

Untuk itu, dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan fokus pendekatan kualitatif. Bahwa jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang dengan memanfaatkan data kualitatif serta diuraikan dengan penjabaran secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus. Adapun maksud dari studi kasus ini dapat diartikan sebagai suatu bentuk yang memfokuskan pada pengkajian dari suatu metode tertentu hanya pada satu atau beberapa kasus secara detail serta pendalaman data dengan berbagai macam sumber informasi yang diperoleh (Creswell dalam Haris Herdiansyah, 2010:76). Pada penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, mendeskripsikan atau menjabarkan, menyajikan data secara sistematis, secara nyata dan benar mengenai permasalahan yang terjadi dilapangan.

Menurut Sugiyono (2015), sumber data dalam penelitian terdapat dua sumber yang dibedakan yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Yang mana sumber data primer merupakan sumber yang langsung diperoleh dari tempat penelitian, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain adalah Camat Astambul, Pengelola Pemerintahan, Petugas Loker Paten, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, serta masyarakat yang pernah membuat izin mendirikan bangunan. Kemudian sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak diperoleh langsung dari tempat penelitian namun didapat melalui sumber bacaan, dokumen, atau sumber lainnya.

Teknik pengumpulan data merupakan proses utama dalam penelitian dengan cara menghimpun dan menyatukan data. Menurut Sugiyono (2017) pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara dan sumber dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

### 1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data informasi secara langsung ke lapangan yang didapat dari tempat penelitian, semua ini berguna untuk mendapatkan hasil yang pastinya sesuai yang ada dilapangan. Demikian teknik pengumpulan data primer dengan cara antara lain sebagai berikut :

#### a. Observasi

Yaitu pengamatan langsung kepada objek penelitian atau sumber data yang dilakukan secara sistematis melalui proses pemilihan, pencatatan, dan pengelompokan terhadap permasalahan yang diteliti dengan maksud tujuan supaya mendapatkan informasi yang lebih benar dan dapat dipertanggungjawabkan nantinya, serta untuk mengetahui seberapa tingkat relevansi dari data yang di dapat berhubungan dengan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

#### b. Wawancara

Nazir (2003) menyatakan bahwa wawancara ialah proses untuk mendapatkan informasi dengan sistem tanya jawab secara langsung dan nyata. Sebagaimana proses tanya jawab dilakukan secara sistematis antara pengamat dengan informan atau orang-orang yang terlibat dalam hubungan masalah yang diteliti dengan diarahkan pada masalah tertentu menggunakan panduan wawancara yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam. Dimana pengumpulan data ini menggunakan wawancara secara sistematis.

#### c. Dokumentasi

Yakni dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip mengenai masalah objek penelitian. Adanya dokumentasi ini dengan maksud untuk mendukung data dari peneliti.

### 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggali, mempelajari sumber atau bahan pustaka lainnya yang diperlukan sebagai dasar penelitian berupa teori dan konsep yang kebenarannya sudah terjamin.

Namun I Made Wirartha mengemukakan pendapat yang mana penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang bisa melalui perpustakaan maupun di tempat lain baik itu internet selagi ada sumber bacaan yang relevan. Berikut ini teknik pengumpulan data sekunder adalah sebagai berikut :

a. Buku referensi

Ialah suatu tulisan ilmiah berbentuk buku dengan pembahasan topik yang cukup luas dan bersifat sebagai buku petunjuk. Di samping itu, buku referensi merupakan kumpulan buku-buku yang memuat berbagai macam informasi, dijadikan sebagai sumber dalam mencari jawaban terkait topik yang akan dibahas yang terfokus hanya pada beberapa item tertentu saja, dari buku referensi mampu memberikan berbagai topik keterangan. Seperti berbagai macam buku pengetahuan, artikel jurnal, dan lain sebagainya.

b. Internet

Internet dibutuhkan untuk melakukan pencarian dan melengkapi data penelitian seperti dalam bentuk website. Yang mana proses penelitian akan menjadi lebih baik dan terlengkapi dengan bukan hanya dikarenakan murni pemikiran sendiri selaku peneliti melainkan juga adanya tambahan data informasi dari pemikiran dan pendapat para ahli atau yang lainnya untuk kesempurnaan pengumpulan data.

Definisi operasional merupakan ketentuan dari setiap variabel yang ditetapkan. Menjelaskan secara singkat tentang variabel terkait kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan secara maksimal yang berkaitan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat, yang mana ada beberapa indikator pendukung peningkatan kualitas pelayanan yang telah dikemukakan oleh Zeithaml et. al. (1990) yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Kemudian, Izin Mendirikan Bangunan merupakan pemberian izin mendirikan sebuah bangunan yang nantinya untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan kelancaran bagi pemiliknya.

Untuk menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian, maka ditetapkan langkah-langkah suatu penelitian kualitatif. Dimana analisis data kualitatif adalah cara yang dilaksanakan dengan langkah kerja menggunakan data, dikelompokkan berdasarkan jenisnya, dipilih dan ditentukan berdasarkan temuan data, dipelajari serta disimpulkan. Setelah itu,

kesimpulan dari analisis tersebut merupakan keterangan informasi yang sudah relevan sehingga dapat disampaikan kepada orang lain. Menurut Sugiyono (2017:246-252) langkah-langkah kegiatan analisis data kualitatif diantaranya dengan cara sebagai berikut :

1. Reduksi data

Merupakan proses dilakukannya pemilihan, penyederhanaan, pengelompokkan, pemisahan data informasi yang tidak diperlukan dan tidak berguna sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan peneliti dalam melaksanakan penarikan kesimpulan.

2. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang ditampilkan untuk memudahkan dalam memahami keseluruhan dari gambaran hasil penelitian. Dimana kegiatan tersebut melaksanakan pembuatan hasil penelitian dan menampilkan berbagai data yang diperoleh supaya mudah dipahami. Adapun datanya dapat berbentuk bagan, tabel, gambar, uraian atau deskripsi dan sejenisnya.

3. Penyimpulan/verifikasi

Kesimpulan yang didapatkan pada tahapan awal masih bersifat kurang jelas dan sementara, sehingga kesimpulan ini perlu di verifikasi. Tetapi jika sudah mendapatkan data yang relevan dalam penelitian ini maka kesimpulan ini bersifat kredibel atau dapat dipercaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar**

Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar dalam penyelenggaraan pelayanannya sudah berusaha memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada pemohon yang melaksanakan pengurusan izin bangunan pada kantor tersebut. Dalam penyelenggaraan pelayanannya pun itu telah menjalankan sesuai dengan standar pelayanan perizinan yang sudah ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas, juga sudah berusaha memberikan kepuasan kepada setiap pemohon yang datang dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan tersebut.

Oleh karena itu, dapat dilihat ukuran tingkat kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar berdasarkan Zeithaml et. al. (1990) yakni dari segi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan

*Empathy*. Dimana pelaksanaan tersebut dilakukan dari tahap permohonan atau pengajuan sampai dengan tahap penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan. Berikut ini uraian kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) :

1. *Tangible* atau bentuk fisik, aparatur sebagai pemberi pelayanan pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya selalu menunjukkan penampilan yang baik dan sesuai dengan peraturan seperti halnya mengenakan pakaian dinas yang sopan. Kemudian dari segi tempat pelayanannya juga sudah didukung dengan memberikan fasilitas bagi pemohon yang sedang melakukan pengurusan seperti loket Paten berbagai pelayanan dan tersedianya kursi tunggu khusus sehingga akan memudahkan bagi pemohon saat melaksanakan pengurusan izin bangunan tersebut.
2. *Reliability* atau kehandalan, dari segi kecermatannya sudah baik dan terdapat peningkatan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat karena selalu adanya kegiatan bimtek dan sejenisnya yang dilaksanakan seperti yang disampaikan Camat Astambul. Adapun standar pelayanan perizinannya ini sudah jelas tertera dan ditempatkan dekat dengan kursi tunggu khusus sehingga setiap pemohon yang datang akan melihat secara langsung ketetapan standar tersebut. Selanjutnya, aparatur juga mampu menggunakan alat bantu yang akan mempermudah proses pemberian pelayanan perizinan, namun masih ada kendala pada listrik walaupun tidak sering terjadi tetapi hal itu akan menghambat proses pelayanan.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, setiap aparatur memberikan respon dengan baik walaupun itu masih ada pengaduan dari masyarakat yang datang tetapi selalu ditanggapi dengan baik dan diberikan solusi atau pemecahan dari permasalahan dari keluhan tersebut. Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar selalu memberikan kecepatan dan ketepatan waktu, tetapi proses tersebut akan terlambat apabila ada gangguan dan berkas dari pemohon tidak lengkap.
4. *Assurance* atau jaminan, pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar untuk jaminan tepat waktu, legalitas, dan kepastian biayanya memang memberikan yang terbaik dan jaminan ini dinilai sudah baik dan sudah sesuai dengan peraturan pada standar pelayanan perizinan yang ada di kantor tersebut.

5. *Empathy* atau empati, sudah dapat dinilai baik karena selalu mendahulukan dan memperhatikan semua kepentingan masyarakat yang memerlukan bantuannya. Selanjutnya setiap aparatur diharuskan selalu menerapkan 3S (senyum, sopan, dan selesai) serta tidak ada sisi diskriminatif dalam melayani sehingga masyarakat yang melakukan berbagai pengurusan merasa nyaman dengan sikap dari aparatur tersebut.

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan izin bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupten Banjar dilihat dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, semuanya memperoleh hasil baik.

### **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar**

Adapun faktor penghambat yang menyebabkan terjadinya keterlambatan proses pelayanan yakni berupa:

1. Faktor Sarana  
Pelaksanaan pelayanan pengurusan izin terdapat kendala pada saat mati lampu, hal ini membuat proses penyelesaian menjadi tertunda. Selain itu, juga belum adanya pelayanan perizinan khusus terkait izin mendirikan bangunan berbasis online, sehingga ini membuat pemohon secara langsung datang ke Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar untuk mengambil formulir ataupun mencari berbagai informasi mengenai perizinan bangunan. Belum maksimalnya pelayanan dari segi teknologi informasi tersebut membuat proses penyelenggaraan pelayanan menjadi kurang efisien. Juga disebabkan karena proses pelayanan yang masih bersifat manual atau offline sehingga hal ini mengakibatkan dan beresiko terjadinya kesalahan bahkan tercecernya berkas permohonan yang diajukan oleh masyarakat.
2. Faktor Cuaca  
Cuaca yang tidak mendukung merupakan kendala di lapangan karena tim pemeriksa tidak dapat turun ke lokasi untuk melakukan pengecekan dan pengukuran bangunan yang akan diberikan izin.
3. Faktor Masyarakat  
Sikap dari masyarakat sebagai pemohon masih ada yang belum menyadari dan mengetahui mengenai apa saja persyaratan ataupun tata cara dari prosedur dalam pengurusan izin mendirikan bangunan

tersebut bahkan sampai berkas yang diajukan pun masih ditemukan adanya kekurangan serta tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku, sehingga hal ini dapat mempersulit juga akan memperlambat aparatur melakukan pelayanan yang maksimal dalam penyelesaian pengurusan izin bangunan tersebut dengan cepat dan tepat waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar, dimana faktor sarana, faktor cuaca dan faktor masyarakat merupakan faktor yang dapat menghambat terhadap proses penyelesaian penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar.

### **Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar**

Solusi yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar tersebut adalah :

#### 1. Faktor Sarana

Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar menggunakan generator set “genset” untuk memperlancar proses pelayanan dan penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan. Selain itu, menambah dan meningkatkan pelayanan melalui online. Hal ini untuk mempermudah bagi pemohon yang sedang bekerja maupun yang berada diluar rumah dan jauh dari kantor tersebut yang ingin melakukan pengurusan izin bangunan sehingga akan mempermudah pemohon dan juga bagi masyarakat umumnya yang ingin mencari informasi mengenai apa saja syarat dan ketentuan untuk pengajuan izin mendirikan bangunan. Adanya teknologi informasi tersebut akan lebih mudah karena masyarakat tidak akan mengantri lagi saat pengurusan dan membuat berkas permohonan tersebut menjadi aman terhindar dari sifat hilang ataupun tercecer, juga bahkan masyarakat tidak harus datang ke kantor hanya untuk mencari informasi mengenai izin mendirikan bangunan.

#### 2. Faktor Cuaca

Pengecekan lokasi dan pengukuran dapat dilakukan pada saat cuaca cerah untuk mendukung kelancaran tim pemeriksa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

#### 3. Faktor Masyarakat

Untuk mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan masyarakat Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar sering mengadakan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan memperhatikan terkait pengarah dan informasi tentang izin mendirikan bangunan ini sehingga nantinya tidak ada lagi kekurangan atau kesalahan dalam pengajuan berkas yang membuat pelayanan menjadi lancar dan tepat waktu pada proses penyelesaian pemberian izin, sehingga pemohon lebih cepat memperoleh izin dan dapat langsung melaksanakan pembangunan.

Solusi dari hasil penelitian dimana untuk memperlancar proses pelayanan dan penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai, kemudian memperhatikan terhadap cuaca demi kelancaran dalam penyelesaian tugas serta perlunya sesering mungkin untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan memperhatikan terkait pengarah dan informasi tentang izin mendirikan bangunan.

### **KESIMPULAN**

Setelah melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar, maka peneliti menyimpulkan :

1. Kualitas pelayanan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan perizinan yang berlaku dan sesuai dengan prinsip *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* berjalan dengan baik yang selalu mengutamakan pemohon dan selalu memperhatikan sikap dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan tersebut adalah dilihat dari faktor sarana masih kurang maksimal, dan dilihat dari faktor cuaca kurang mendukung serta faktor masyarakat masih ada yang kurang mengetahui prosedur dalam mengajukan permohonan sehingga proses penyelesaian terhambat.
3. Solusi yang dapat dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar dalam proses penyelenggaraan pelayanan tersebut yaitu menggunakan

generator set “genset” dan meningkatkan pelayanan perizinan terkait izin mendirikan bangunan dengan berbasis online untuk mempermudah pemohon. Kemudian pemeriksaan pada cuaca yang cerah. Selain itu, adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara terus menerus agar masyarakat lebih memahami tentang proses penerbitan izin mendirikan bangunan.

## SARAN

Dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar, berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar supaya kiranya tetap mempertahankan penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada standar pelayanan perizinan yang telah ditetapkan tersebut. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimal dan optimal berdasarkan Zeithaml et. al. (1990) dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang memperhatikan semua kebutuhan pemohon dan masyarakat umumnya sehingga kualitas pelayanan di kantor tersebut dapat dikatakan sempurna pelaksanaan pemberian pelayanannya.
2. Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar hendaknya menyediakan sarana yang lengkap untuk mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan dan juga pelayanan perizinan berbasis online untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, cuaca yang cerah dapat mendukung pelaksanaan pengukuran. Tak kalah pentingnya kesadaran masyarakat dalam memahami arti penting dokumen perizinan.
3. Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar hendaknya melengkapi fasilitas pendukung untuk kelancaran berbagai pelayanan dan menciptakan suatu inovasi baru berupa aplikasi terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dan apabila cuaca tidak mendukung melakukan pengecekan dan pengukuran bangunan, maka kedua belah pihak melakukan konfirmasi melalui jaringan telepon dan sejenisnya atau menunggu cuaca memungkinkan ataupun juga menggunakan peralatan lainnya seperti payung dan jas hujan. Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang perlunya izin

mendirikan bangunan dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi secara langsung seperti pertemuan di setiap desa atau tidak langsung berupa media masa dan spanduk dipasang di tempat umum.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Makassar. Leisyah.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* Edisi Revisi. Yogyakarta. GAVA MEDIA.
- Nuridin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Nuridin, Ismail, dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Pudyatmoko, Y Sri. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta. PT Grasindo.
- Sapri, Ahmad Mustanir, dan Hardianti Darman. 2020. *Pelayanan Publik: Implementasi dan Aktualisasi*. Pasuruan. Qiara Media.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan. Qiara Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 2. Yogyakarta. ANDI.

### Jurnal :

- Fauzi, Muhammad Ryan, dan Kastawan Mandala. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11, 6741-6761.
- Maulana, Rifqy, dan Jamhir. 2018. Konsep Hukum Perizinan dan Pembangunan. *Jurnal Ilmu Hukum Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, Vol. 3, No. 1, 90-115.

### Peraturan Perundang-undangan :

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Banjar Nomor 79 Tahun 2016  
tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,  
Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja  
Kecamatan dan Kelurahan

Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3  
Tahun 2013 Pasal 57 (1) tentang Rencana  
Tata Ruang Wilayah Kabupaten Banjar  
Tahun 2013-2032

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16  
Tahun 2014 tentang Pedoman Survei  
Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden RI Nomor 36 Tahun 2005  
tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan  
Pembangunan Untuk Kepentingan Umum

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang  
Penataan Ruang

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 7  
(1) tentang Bangunan Gedung