

---

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) DI BIDANG PELAYANAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KECAMATAN  
MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2018**

**Herry Mulyadi<sup>1</sup>**

Pemerintah Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya berdasarkan observasi awal dilapangan ditemukan berbagai permasalahan diantaranya yaitu: Batas waktu pembuatan Ijin mendirikan bangunan yang tidak pasti, bahkan bisa hingga mencapai waktu 6 bulan sampai 1 tahun, adanya penggelembungan biaya retribusi karena masih terdapat praktek percaloan Ijin, sumber daya aparatur yang masih terbatas pada aspek administratif, koordinasi dengan instansi teknis yang belum terjalin dengan baik, prosedur pelayanan yang belum transparan, kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sangat rendah. Untuk mengkaji permasalahan sebagaimana tersebut diatas metode penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, dan memberikan pengertian penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, serta juga bisa bersifat komparatif dan korelatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dari ke empat indikator yaitu *Tangible* (Wujud/fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), dan *Emphaty* (Empati) sudah baik, namun untuk indikator *Assurance* (Jaminan) yakni pada jaminan tepat waktu belum dilaksanakan dengan baik. Selain itu, beberapa kendala yang terjadi yakni mengenai tempat parkir yang sempit, ketidaktahuan pengguna layanan mengenai administrasi atau mekanisme pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan dan mengenai kurangnya Sumber Daya Manusia pegawai yang mengakibatkan Surat Ijin Mendirikan Bangunan selesai tidak tepat waktu sesuai ketentuan. Hal ini mengandung implikasi bahwa perlu dilakukan perbaikan yakni dengan memperluas halaman parkir, mengadakan sosialisasi Ijin Mendirikan Bangunan di berbagai lokasi di Kecamatan Majalaya, serta menambah jumlah Sumber Daya Manusia pegawai pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung agar setiap pegawai khususnya pegawai Ijin Mendirikan Bangunan fokus dengan perijinan yang diampu sehingga Surat Ijin Mendirikan Bangunan dapat selesai tepat waktu.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ijin Mendirikan Bangunan**

---

<sup>1</sup> Penulis merupakan Sekretaris Camat di Kantor Pemerintahan Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

**ABSTRACT**

*This research is based on problems in Building Permit Services (IMB) in Majalaya District based on initial observation in the field found various problems such as the deadline of making permits to build an uncertain building, even up to 6 months to 1 year, retribution because there is still practice Perm broking, apparatus resources are still limited to administrative aspects, coordination with technical intansi not yet well established, service procedures that have not transparent, public awareness to pay levy Permit Establish Building (IMB) very low. To examine the problems as mentioned above research method used is research method used in this research is descriptive research method with qualitative approach, where the research conducted is descriptive, and give understanding of research which try to telling problem solving that exist now based on data- data, so it also presents data, analyzes and interprets, and can also be comparative and correlative.*

*The result of the research shows that the quality of building permit building service in Majalaya sub-district of Bandung from the four indicators are Tangible, Reliability, Responsiveness, and Emphaty (Empathy) is good, but for Assurance indicator ( Guarantee) ie on timely warranty has not been implemented properly. In addition, there are some obstacles that occur concerning the narrow parking lot, the ignorance of service users regarding the administration or service mechanism of Building Establishment Permit and the lack of Human Resources of employees resulting in Building Permit Permit is not timely in accordance with the provisions. This implies that it needs to be improved by expanding the parking lot, holding a Building Permit in various locations in the Majalaya sub-district, as well as increasing the number of Human Resources employees of Building Permit Service in Majalaya District Bandung Regency so that every employee, especially the employee of Building Permit focus with licensed permissions so that the Building Permit Letter can be completed on time.*

**Keywords:** *Service Quality, Building Permit*

**PENDAHULUAN**

Perubahan pemahaman yang memposisikan pemerintah daerah sebagai pelayanan masyarakat, sudah selayaknya diikuti oleh revitalisasi Kecamatan sebagai salah satu unit pelayanan terdekat dengan masyarakat. Hal ini penting karena jika kewenangan dibiarkan terkonsentrasi di tingkat Kabupaten/ Kota, maka akan ditemukan paling tidak dua permasalahan. Pertama, pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif sebagai akibat dari beban kerja yang terlalu berat (*overload*) sehingga format kelembagaan organisasi Kabupaten/ Kota akan membengkak.

Kedua, Kecamatan sebagai perangkat daerah akan muncul sebagai organisasi dengan fungsi minimal. Apabila Kecamatan hanya melaksanakan tugas-tugas rutin administratif saja, hal ini adalah pemborosan. (Wasistiono, 2001: 14).

Untuk mencegah pemborosan akibat fungsi yang minimal tersebut, maka dilakukan desentralisasi pelayanan publik melalui pendelegasian kewenangan. Oleh karena itu, khusus untuk jenis pelayanan yang sederhana, mudah, cepat serta tanpa membutuhkan prasyarat teknis tinggi, menurut Wasistiono, (2001:15) “sudah sepantasnya cukup di selenggarakan oleh

Kecamatan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (PUSYANMAS)”.

Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran dan fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan perlunya memangkas tali birokrasi, maka pada tanggal 15 Januari 2010, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan PATEN ini merupakan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dalam Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen, yang mencakup dibidang perizinan dan non perizinan.

Selanjutnya, Permendagri ini mengisyaratkan beberapa hal diantaranya adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan terpadu di Kabupaten/ Kota. Dengan spirit *how to serve*, maka terjadi hubungan yang sinergi antara Kecamatan dengan kantor/badan terpadu, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (*close to customer*). Melalui peraturan ini, peran dan fungsi Kecamatan dalam penyelenggaraan dan pelayanan publik diharapkan akan lebih optimal di masa yang akan datang.

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar suatu Kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yakni :

- a. Syarat substantif yaitu adanya pendelegasian sebagai wewenang Bupati/Walikota kepada Camat

yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.

- b. Syarat Administratif yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan yang ditetapkan melalui peraturan Bupati/Walikota.
- c. Syarat teknis meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Hingga saat ini menurut [www.ditjenpum.go.id](http://www.ditjenpum.go.id), diakses tanggal 20 Maret 2018, dari 497 Kabupaten/ Kota yang ada di Indonesia, jumlah Kabupaten/ Kota yang telah mengimplementasikan kebijakan PATEN ini masih jauh dari target Ditjen PUM Kementerian Dalam Negeri (20% Kabupaten/ Kota pada akhir 2012). Menurut Wasistiono (2009:54) lambatnya kebijakan implementasi ini disebabkan oleh lambatnya deregulasi Peraturan Daerah (Perda) yang tumpang tindih terkait pelayanan publik, adanya dinas daerah dan lembaga teknis daerah yang tidak legowo karena “sumber rezekinya” di ambil oleh Camat, belum meratanya sumberdaya aparatur yang memadai akibat dari minimnya pelatihan teknis, serta tidak adanya dukungan anggaran dan logistik yang cukup.

Dengan kata lain, disparitas kemampuan keuangan antar daerah di Indonesia juga menjadi penghambat implementasi PATEN ini, karena sesuai dengan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, pembiayaan PATEN dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Selain itu, *political will* Bupati/Walikota belum sepenuhnya mendukung aspek pelayanan publik secara komprehensif.

Di antara Kabupaten/ Kota yang mengimplementasikan kebijakan PATEN, adalah Kabupaten Bandung yang mulai merubah paradigma pelayanan di Kecamatan, sebagaimana pernyataan Bupati Bandung (2014) bahwa “Dengan program PATEN maka akan merubah paradigma pelayanan di Kecamatan, dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan terpadu, dimana penyelenggaraan pelayanan dari mulai tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilaksanakan di satu tempat, meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan.

Hal tersebut dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan sebagai simpul pelayanan terpadu satu pintu. Dengan demikian, Camat dituntut mampu memerankan diri sebagai manager dalam penyelenggaraan pemerintah, mitra kerja bagi para Kepala Desa dan lembaga pemerintah lainnya serta menjadi figur teladan bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat, kewenangan yang didelegasikan terdiri dari 8 Aspek utama yang terdiri dari 74 aspek perizinan, 25 aspek rekomendasi, 10 aspek koordinasi, 16 aspek pembinaan, 29 aspek pengawasan, 36 aspek fasilitasi, 5 aspek penetapan, dan 23 aspek penyelenggaraan. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan tanpa di pungut biaya apapun.

Namun demikian, terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Kabupaten Bandung khususnya di Kecamatan Majalaya dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN bidang pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB). Mengingat sejak tahun 2011, pelayanan IMB dilimpahkan ke Kecamatan dengan batas luas tertentu sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 Tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Kabupaten Bandung.

Permasalahan yang muncul di lapangan adalah kapasitas dan kuantitas personil yang belum sesuai harapan, koordinasi antara instansi terkait penyelenggaraan pelayanan, serta berbagai permasalahan terkait partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN. Begitu juga dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada PATEN di Kecamatan Majalaya, dimana Aparatur pelayanan IMB belum memahami teknis penataan bangunan sebagaimana diatur di dalam Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 60 Tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Urusan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Kabupaten Bandung, penerapan SOP pelayanan IMB yang tidak dijalankan oleh aparatur dalam pemberian pelayanan IMB, etika pelayanan yang diterapkan belum dilaksanakan dengan baik, sehingga kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada PATEN di Kecamatan Majalaya relatif belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Pendistribusian jenis pelayanan kepada Pemerintah Kecamatan sebagai wujud pelimpahan sebagian kewenangan yang diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 60 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Bupati kepada Camat. Diantara urusan dan kewenangan bidang pemukiman dimana pelayanan yang dilimpahkan adalah PerIzinan dalam hal ini Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal satu lantai maupun

bertingkat dengan luas 250 m<sup>2</sup> diluar kawasan pembangunan perumahan (pembangunan secara kolektif yang memperoleh Izin lokasi)

Kecamatan Majalaya merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Bandung yang memiliki luas wilayah 2.326.455 Ha yang relatif besar dengan jumlah penduduk sebanyak 147.580 jiwa yang juga relatif padat, sehingga dalam lima tahun terakhir perkembangan Kecamatan Majalaya semakin pesat terutama dalam perkembangan pembangunan fisik baik yang dilaksanakan oleh masyarakat umum, pengusaha maupun pemerintah yang dilaksanakan sesuai dengan rencana tata ruang yang telah ditetapkan.

Jika dicermati kenyataan tersebut sebenarnya akan meningkatkan pendapatan daerah dari sektor retribusi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), akan tetapi jika tidak dikelola dengan baik disertai dengan kualitas pelayanan yang buruk maka yang terjadi adalah pelanggaran terhadap peraturan daerah tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan oleh penulis, terlihat bahwa kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya belum optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena sebagai berikut :

1. Tidak tercapainya realisasi penerimaan PAD pada tahun 2017 di Kecamatan Majalaya dari sektor Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1.**  
**Realisasi Penerimaan PAD dari**  
**Retribusi IMB Tahun 2017**

No	Sam-pai Bulan	Target (Rp)	Rea-lisasi (Rp)	Pen-capaian (%)
1.	Januari	26.391.640	0	0
2.	Februa-ri	26.391.640	0	0
3.	Maret	26.391.640	0	0
4.	April	26.391.640	0	0
5.	Mei	26.391.640	0	0
6.	Juni	26.391.640	880.000	3,33
7.	Juli	26.391.640	880.000	3,33
8.	Agus-tus	26.391.640	1.430.900	5
9.	Sep-tember	26.391.640	1.430.900	5
10.	Okto-ber	26.391.640	1.542.900	5,84
11.	Nove-mber	26.391.640	1.542.900	5,84
12.	Desem-ber	26.391.640	1.902.900	7,21

Sumber: Laporan Kecamatan Majalaya, 2018

2. Batas waktu pembuatan Izin mendirikan bangunan yang tidak pasti, bahkan bisa hingga mencapai waktu 6 bulan sampai 1 tahun
3. Adanya penggelembungan biaya retribusi karena masih terdapat praktek percaloan Izin
4. Sumber daya aparatur yang masih terbatas pada aspek administratif
5. Koordinasi dengan instansi teknis yang belum terjalin dengan baik
6. Prosedur pelayanan yang belum transparan.
7. Kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sangat rendah

Fenomena pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini jika tidak diatasi dengan baik dikhawatirkan menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan dan buruknya kinerja pelayanan di Kecamatan, padahal Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2000 Tentang Kecamatan merupakan sentral pelayanan terdepan pemerintah daerah. Fenomena atau permasalahan ini peneliti coba hubungkan dengan variabel yang memungkinkan mempengaruhinya yakni pemotivasian oleh Camat sebagai pimpinan Kecamatan yang memiliki kewenangan penuh atas pelaksanaan tugas pelayanan retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pemotivasian Camat merupakan motor penggerak dari semua sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia bagi suatu organisasi Kecamatan, maka Camat diharapkan mampu untuk mempengaruhi dan memberikan motivasi kepada bawahannya dengan baik, terutama dalam bidang pelayanan sipil yang menyangkut dengan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

## **KERANGKA PEMIKIRAN**

Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi pada hakekatnya harus diikuti dengan perubahan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan akan tercapainya akses dan mutu pelayanan. sejalan dengan era otonomi daerah, maka pelayanan yang lebih didekatkan kepada masyarakat dan pelayanan yang lebih berkualitas adalah sebuah keniscayaan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik didaerah dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yakni Kecamatan. Optimalisasi peran Kecamatan dalam pelayanan merupakan jawaban atas pentingnya akses dan mutu serta merupakan akselerator (percepatan) dalam peningkatan pelayanan publik didaerah. posisi Kecamatan menjadi sangat penting sebagai pusat pelayanan yang relevan dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Mengingat posisi yang strategis tersebut, maka Camat harus lebih efektif dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya serta Camat diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerjanya. dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan dalam pelayanan publik.

*Sherwood* dalam Supriyono (2000:7) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna

memenuhi tuntutan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (public) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat. Perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Riyaas Rasyid (2001:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

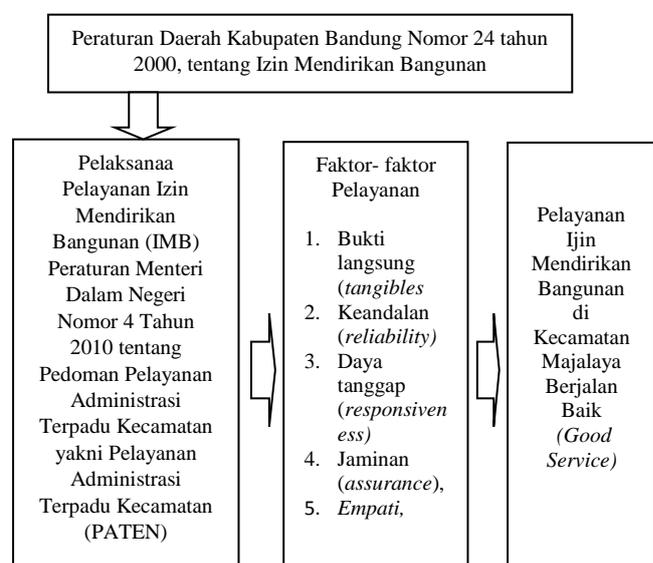
Sebagai teori dalam mengkaji Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di bidang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya Kabupaten

Bandung peneliti berpedoman pada teori yang disampaikan menurut Hardiyansyah (2011: 46-47) yang meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk melihat secara detail mengenai kerangka pemikiran ini, berikut diilustrasikan melalui gambar berikut ini:

**Gambar 1.1**  
**Model Kerangka Pikir**



## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Narbuko & Achmadi (2004:44) memberikan pengertian penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, serta juga bisa bersifat komparatif dan korelatif.

Hadari Nawawi (2007:33), mengungkapkan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Selain itu, penelitian deskriptif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung**

Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung menggunakan pelayanan prima sebagai acuan dalam pelayanannya, hal ini sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 bahwa prinsip dari pelayanan prima antara lain sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil, dan tepat waktu, maka dalam hal ini peran Camat sebagai pimpinan di Kecamatan Majalaya sangat sentral dan

sangat menentukan, walaupun dalam pelaksanaannya secara teknis yang bertanggung jawab adalah Sekcam (Sekretaris Camat).

Pelayanan publik yang prima di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah seharusnya menjadi prioritas utama bagi pemerintah di tingkat kabupaten dalam mendorong peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat. Permasalahan kualitas pelayanan bukan menjadi hal yang asing bagi masyarakat. Hampir pada semua instansi pemerintahan yang menyangkut kepentingan publik memiliki permasalahan pelayanan yang beragam, baik dari tingkat pusat sampai ke daerah pelayanan publik yang prima masih mengalami banyak hatan dan belum sepenuhnya dapat terwujud secara menyeluruh. Sehingga tidak mengherankan jika banyak masyarakat yang menuntut perbaikan kualitas pelayanan publik dari tahun ke tahun. Persoalan inilah yang apabila tidak segera ditangani dengan serius maka lama-kelamaan akan menjadi permasalahan global.

Terdapat salah satu hal yang menyebabkan pelayanan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sangat dibutuhkan yaitu kondisi masyarakat yang membutuhkan suatu tempat yang dijadikan sebagai tempat tinggal untuk waktu yang lama. Maka masyarakat membutuhkan pelayanan dari Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung untuk membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) agar proses pembuatan bangunan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk itu, Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung berusaha menerapkan pelayanan prima kepada pengguna layanan (masyarakat). Pelayanan yang prima merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh Kecamatan

Majalaya Kabupaten Bandung. Seluruh bagian dari pegawai Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung berusaha bekerja secara optimal dan saling menjunjung tinggi rasa kekeluargaan. Dalam melihat kualitas pelayanan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung banyak hal yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Untuk mengetahui kualitas pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam buku Hardiyansyah (2011: 46-47), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

#### **Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Salah satu hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yaitu mengenai sarana dan prasarana. Sarana prasarana merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam suatu pelayanan karena merupakan hal penunjang yang akan memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan itu baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### *a) Penampilan Pegawai/Petugas dalam Melayani Pengguna Layanan.*

Penampakan fisik dalam pelayanan umum di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung salah satunya yaitu mengenai penampilan petugas/pegawai. Penampilan sangat erat hubungannya dengan seragam yang dikenakan pegawai tentang bagaimana kerapian dan kesopannya dalam berpakaian.

Dapat dikatakan penampilan dari pegawai di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah terlihat baik dan sopan walaupun menurut masyarakat ternyata ada saja yang berpenampilan kurang baik, namun itu di bagian pelayanan yang lain dan bukan petugas pelayanan IMB, sehingga perlu ditah dengan peraturan seragam khusus untuk pegawai akan menah kepercayaan diri bagi pegawai. Hal ini membuktikan bahwa penampilan pegawai yang baik mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### *b). Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan*

Kenyamanan dalam menerima pelayanan bisa berupa sarana prasarana yang ada, bagaimana keadaan ruangan disana, apakah tempat parkir memadai, serta bagaimana kondisi fisik bangunan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

Sesuai dengan data sarana dan prasarana pelayanan dalam Profil Pelayanan Umum Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung tahun 2018, sarana yang diperuntukkan bagi pelanggan atau masyarakat berupa ruang pelayanan umum yang didalamnya terdapat meja, kursi, papan jenis layanan, tempat surat kabar, jadwal pelayanan, papan pengumuman, dan rak arsip. Kemudian sarana dan prasarana untuk penunjang kinerja pegawai, yaitu berupa dua komputer untuk

tiap seksi-seksi, meja kursi karyawan/pegawai, ruang tunggu, papan informasi, buku administrasi dan alat tulis.

di Kantor Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung mengenai sarana dan prasarana yang ada untuk pelayanan umum sudah cukup baik, hanya sebagian saja yang perlu untuk diperbaiki. Jadi dari hal diatas dapat dikatakan bahwa sarana yang ada di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah disediakan untuk melayani kebutuhan pengguna layanan, maka dari sarana prasarana yang memadai tersebut menghasilkan kenyamanan bagi pengguna layanan Ijin Mendirikan Bangunan.

*c). Kemudahan dalam Proses Pelayanan*

Dalam proses pelayanan, pengguna layanan menginginkan proses pelayanan tersebut berjalan baik dan lancar. Pelayanan yang baik dan lancar berjalan beriringan dengan kemudahan proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan.

Untuk indikator ini apabila ada pengguna layanan/pemohon yang tidak biasa mengisi dikarenakan merasa kesulitan, maka pegawai akan senantiasa mentugaskan kepada pihak lain. dapat dikatakan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan bisa diartikan bahwa pelayanan tersebut sudah dibuat sesederhana mungkin agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan. Kalaupun ada pengguna layanan yang merasa kesulitan, dari pihak Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung siap mentu memudahkan pelayanan tersebut.

*d) Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan.*

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan bagi instansi pemerintah yang menyangkut kepentingan publik, karena

kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat diutamakan karena akan mempengaruhi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan. kedisiplinan pegawai dapat berupa disiplin masuk jam kerja, ataupun disiplin dalam proses pelayanan.

Jadwal masuk kerja bagi pegawai di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung yaitu pada pukul 08.00 pagi, seperti yang terlihat bahwa pada pukul 08.00 pagi pegawai sudah ada dan sudah standby di meja kantor masing-masing. Kedisiplinan pegawai sangat penting bagi keberlangsungan suatu pelayanan. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan akan beris pada kepuasan pengguna layanan. Kedisiplinan pegawai dalam pembuatan IMB. Kedisiplinan pegawai di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah termasuk baik. Hal ini dikarenakan pegawai disana sebagian besar sudah masuk kerja pada waktunya, sehingga loket pelayanan disana jarang kosong tanpa adanya pegawai.

*e). Kemudahan Akses dalam Pelayanan*

Kemudahan akses pelayanan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung saat ini terlihat dari adanya loket antrian dan ruang tunggu serta beberapa pegawai di meja duduknya masing-masing yang mana di setiap meja tertulis jenis-jenis tugas masing-masing pegawai. Contohnya yaitu untuk pendaftaran, sudah tertera diatas meja. Sedangkan untuk pelayanan selanjutnya maka pegawai akan mengarahkan pengguna layanan untuk melakukan proses izin selanjutnya.

Bisa dikatakan bahwa lokasi Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung termasuk ke dalam lokasi strategis dimana dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini dikarenakan lokasi Kecamatan

Majalaya Kabupaten Bandung terletak di dekat pusat kota, dimana kalau dari arah Kecamatan Rancaekek dan sebelum masuk ke Kota Kecamatan alun-alun maka akan nyampai ke Kantor Kecamatan dulu. Selain itu ada juga plang penunjuk arah ke Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung yang tersebar di beberapa sudut jalan menuju ke Kecamatan Majalaya sehingga memudahkan pengguna layanan untuk datang Kantor Kecamatan Majalaya.

*f). Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan*

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung saat ini yaitu masih menggunakan manual dan sudah menggunakan komputer. Pada wawancara Ibu Cucu Srirahayu, dengan peneliti tanggal 10 Agustus 2018, beliau mengungkapkan, Proses pelayanan masih dilakukan secara manual, ada pula mesin elektronik untuk antrian bagi pemohon. Selain alat bantu yang digunakan oleh pegawai yaitu secara manual maupun memakai komputer, ada hal lain yang mempunyai peran penting agar Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung bisa melakukan sosialisasi lewat dunia maya yaitu internet. Website saat ini penting perannya sebagai jalan dalam menjembatani seseorang yang ingin mengetahui atau mengenal lebih dalam mengenai apa itu Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung, pelayanan apa saja yang ada disana, serta struktur organisasi yang ada disana, dan lain sebagainya. Bapak Adjat Sudrajat, selaku Camat Majalaya dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 10 Agustus 2018, mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa perlu karena sekarang kan hampir semua orang sudah melek teknologi, jadi kalau ada orang yang ingin mencari informasi mengenai Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung kan jadi dimudahkan tinggal nyari website resminya Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung, dan untuk Kecamatan Majalaya saat ini sudah adat website resmi dan silahkan bisa di akses di website tersebut”.

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa penggunaan alat bantu di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung masih berupa manual, namun sudah menggunakan komputer juga. Hal ini dikarenakan ada beberapa hal yang harus dicatat manual dan juga ada yang harus dimasukkan ke dalam komputer. Akan tetapi ada ketidaksamaan pendapat antara Bapak Iskandar selaku staf petugas pelayanan IMB dengan Ibu Cucu Srirahayu, selaku Kasi PPU yang membidangi IMB, yaitu mengenai adanya penggunaan mesin antrian. Berdasarkan pengamatan peneliti, loket antrian berupa mesin elektronik sebenarnya ada, tetapi memang masih belum digunakan jadi menurut peneliti kedua jawaban dari dari masing- masing tadi memang benar adanya sesuai kondisi disana. Website juga dirasa perlu dibuat untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengetahui Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung lebih dalam, karena zaman sekarang ini semua orang sudah terbiasa mengakses internet dan sesuai dengan jawaban dari Adjat Sudrajat. selaku Camat Majalaya.

**Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Seksi PPU Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung yang membidangi IMB memiliki pegawai yang seluruhnya berjumlah 5 orang termasuk Camat, para

pegawai memiliki latar pendidikan yang berbeda, namun mereka bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Berikut ini data jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikannya.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pegawai Kecamatan Majalaya yang Membidangi Pelayanan IMB dan Tingkat Pendidikan Tahun 2018**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Keterangan
1	S2	2	Camat & Kasi
2	S1	1	Penginfut Data
3	SMA	2	Petugas Pelayanan

Sumber: Buku Profil Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung

Kehandalan (*Reliability*) adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting demi tercapainya pelayanan yang prima. Untuk mengukur dimensi kehandalan (*Reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) *Kecermatan/ Ketelitian Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan.*

Kecermatan dalam pelayanan bisa dilihat pada bagaimana pegawai dalam melayani apakah sudah teliti atau belum dalam melakukan pekerjaannya sebagai pemberi layanan IMB.

Kecermatan pegawai di Kecamatan Majalaya menurut Ibu Cucu Srirahayu, dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 10 Agustus 2018, beliau menyampaikan bahwa:

“Ketelitian pegawai disini sudah cukup baik, karena di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung posisi pegawai kan ada bagian masing-masing yang harus dikerjakan, jadi masing-masing pegawai bisa fokus dengan apa yang harus dikerjakan oleh mereka. Ketelitian pegawai selain diperlukan oleh pihak pemberi layanan itu sendiri, juga harus diberikan kepada pengguna layanan yang menerima pelayanan tersebut”.

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa ketelitian atau kecermatan pegawai disana sudah baik. Selama ini belum ada keluhan mengenai kecerobohan atau kesalahan pegawai dalam mengurus perizinan IMB.

b) *Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas*

Para pegawai di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanana. Penetapan *Standar Operating Procedure* (SOP) pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung menjadi bagian penting dalam tercapainya SK perizinan yang diajukan oleh pengguna layanan.

Mekanisme atau dalam SOP untuk pembuatan IMB, dimulai dari pihak pengguna layanan atau pemohon, ke loket informasi dan pendaftaran yang ada di front office lalu pemohon mengambil formulir, mengisi formulir dan melengkapi berkas persyaratan. Kemudian setelah berkas permohonan izin lengkap,

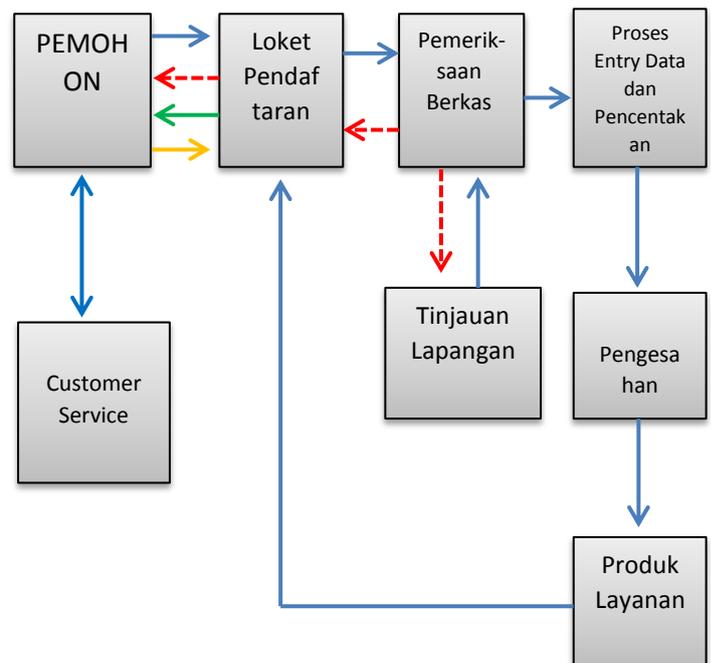
dilakukan pengecekan berkas terlebih dahulu. Setelah itu dilakukan pengkajian berkas permohonan izin oleh *back office*, setelah disetujui maka oleh tim pengkaji dilakukan pengkajian dan pemeriksaan lokasi dan bangunan. Setelah mendapat rekomendasi dari tim pengkaji, maka oleh *back office* diizinkan dan segera dilakukan proses penerbitan, pemeriksaan dan paraf draf SK izin. Setelah itu oleh bagian penata usahaan mendaftarkan SK izin dan SKRD dan meminta tanda tangan ke Camat Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung, kemudian oleh penata usahaan SK izin IMB tersebut melakukan penyerahan SK izin IMB dan Penerimaan Retribusi, serta STS. Setelah menerima SK izin IMB tersebut, pemohon membayar retribusi yang telah ditentukan dari pihak Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dan pemohon sudah resmi memiliki SK izin IMB. Kemudian untuk SK izin IMB satunya disimpan ke bagian *back office* untuk pengarsipan.

Dalam SOP sudah jelas dituliskan mengenai bagaimana alur dalam mengurus perizinan khususnya IMB. Mulai dari pengumpulan berkas oleh pengguna layanan, biaya dan waktu yang ditentukan sampai akhirnya terbit SK izin IMB. Hal ini menunjukkan bahwa sudah ada aturan yang jelas tentang standar pelayanan yang ada di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Walaupun terdapat standar pelayanan atau SOP yang berlaku, tidak menutup kemungkinan ada pegawai yang melanggar peraturan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung mempunyai SOP yang mana merupakan patokan bagi pegawai dalam mengurus pelayanan perizinan IMB. Berikut peneliti gambarkan SOP alur pembuatan ijin

mendirikan bangunan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

**Gambar 1.2**  
**Gambar Alur Pembuatan/ permohonan Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Majalaya**



Sumber : Kantor Kecamatan Majalaya tahun 2018

### c) Kemampuan Menggunakan Alat Bantu Pelayanan

Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sangat diperlukan bagi masing-masing pegawai demi kelancaran proses pelayanan. kemampuan pegawai menurut Ibu Cucu Srirahayu, dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 10 Agustus 2018, yaitu:

Semua pegawai bisa menggunakan dan memaksimalkan alat bantu, tidak ada yang bermasalah dengan hal tersebut.

Senada dengan pernyataan Ibu Cucu Srirahayu, Bapak Adjat Sudrajat,

selaku Camat Majalaya dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 11 Agustus 2018, beliau mengatakan bahwa:

“Rata-rata pegawai sudah cukup baik dalam menggunakan alat bantu, selebihnya sudah bisa menggunakan komputer dan alat teknologi lainnya.”

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa sebagian besar pegawai disana sudah mampu mengoperasikan computer dengan baik.

*d) Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan*

Keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan sangat dibutuhkan bagi masing-masing pegawai, salah satunya yaitu pada pelayanan IMB. Ibu Cucu Srirahayu, dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 10 Agustus 2018, mengungkapkan bahwa Keahlian semua pegawai dalam mengoperasikan komputer sudah baik. Sebagian besar juga sudah mahir atau ahli dalam mengakses komputer, jadi hal ini bisa mempermudah pengurusan pembuatan IMB.

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dalam rangka melihat kualitas pelayanan sesuai dengan keandalan pegawai, maka dapat dikatakan bahwa sejauh ini sebagian besar pegawai di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah memiliki kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan komputer. Kemampuan dan keahlian yang baik dalam mengoperasikan komputer mendatangkan kepuasan pelayanan yang diterima pengguna layanan.

### **Dimensi *Responsiviness* (Respon)**

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas sangat tergantung pada faktor respon pegawai, yaitu bagaimana sikap dan perilaku pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan. Kode etik dan perilaku dalam pelayanan di lingkungan Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dijadikan acuan saat ini menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas/pegawai harus ramah, sopan, obyektif, berpenampilan menarik, berpedoman pada aturan, tegas, bekerja dengan ikhlas, jujur, dan sabar.

Respon/daya tanggap (*Responsiviness*) merupakan kemampuan untuk mentu pengguna layanan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi respon (*Responsiviness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung khususnya dalam hal pelayanan IMB dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

*a) Merespon Setiap Pelanggan*

Pegawai selaku pemberi layanan harus senantiasa memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Sikap yang baik ditunjukkan dengan senyum, sikap ramah, sopan, dan menghargai setiap pengguna layanan. Respon atau sikap yang diberikan pegawai kepada pengguna layanan pada pelayanan IMB,

Respon atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan dikatakan baik. Karena selain dari yang diungkapkan oleh pegawai dan pengguna layanan, peneliti pun merasakan

apa yang disampaikan oleh mereka yaitu saat peneliti masuk ke kantor langsung disambut baik dengan ramah dan sopan.

*b) Pelayanan dengan Cepat, Tepat, dan Cermat*

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan. Pelayanan yang tepat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Suatu pelayanan harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan prima.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengurus setiap perizinan yang harus mereka kerjakan dengan cepat, cermat, dan tepat. Akan tetapi ada satu hal yang dirasa pengguna layanan belum memuaskan, yaitu mengenai pelayanan yang cepat. Mereka mengeluh karena SK IMB terbit jadinya lumayan lama, waktu yang dikerjakan oleh pegawai dirasa melebihi batas waktu proses kerja yakni maksimal 14 hari kerja.

Hal ini dikarenakan dari pihak Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sendiri sebenarnya kekurangan pegawai, jadi satu pegawai disana tidak hanya mengampu satu perizinan saja bahkan lebih dari satu perizinan. Belum lagi untuk mengurus satu perizinan saja harus melalui beberapa tahap yang tidak bisa dibilang sederhana. Sedangkan banyak berkas yang masuk dan pengguna layanan meminta segera menerbitkan SK IMB sesegera mungkin, itulah yang menyebabkan SK IMB tidak dapat selesai sesuai ketentuan.

*c) Respon Keluhan Pelanggan*

Kecamatan Majalaya sebagai pemberi pelayanan harus merespon setiap apa yang disampaikan oleh pengguna layanan baik itu berupa saran, kritik atau keluhan. Pengaduan berupa saran maupun keluhan dapat dilakukan melalui tiga cara, yang pertama yaitu pengaduan secara langsung. Pengguna layanan datang ke Kecamatan Majalaya untuk menyampaikan pengaduan kepada pegawai. Yang kedua pengaduan tidak langsung yaitu secara tertulis, dengan cara membuat surat pengaduan dan memasukkan ke kotak pengaduan. Kemudian yang ketiga pengaduan tidak langsung, yaitu pengaduan disampaikan melalui media komunikasi lain seperti email, telepon, surat kabar, dan lain-lain.

Respon yang diberikan pegawai ketika ada pengguna layanan yang memberi masukan ataupun keluhan, menurut Ibu Cucu Srirahayu, dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 10 Agustus 2018 yaitu:

“Untuk menanggapi keluhan pelayanan kami ada beberapa sarana, salah satunya yaitu kotak saran. Kotak saran kami sediakan di depan pintu masuk. Nanti pemohon dapat menuliskan keluhan/komplain terkait prosedur pelayanan dan juga pemohon atau pengguna layanan dapat memberikan saran. Pertama dari pihak kami merespon, tapi kan nanti disaring entah itu keluhan maupun saran. Kalau sudah sesuai prosedur baru kami tindak lanjuti seperti itu”.

Berdasarkan dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa dalam merespon keluhan pengguna layanan, terdapat tiga cara yaitu melalui pengaduan secara

langsung, pengaduan tidak langsung tertulis, dan pengaduan tidak langsung melalui media komunikasi.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan dimensi dimana dalam suatu pelayanan pasti ada jaminan tertentu, entah jaminan biaya ataupun yang lainnya. Untuk mengukur dimensi jaminan (*Assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### *a) Jaminan Tepat Waktu Pelayanan*

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung memiliki ketentuan waktu dimana proses pelayanan pembuatan IMB dilaksanakan selama 14 hari kerja.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya ada ketentuan mengenai lamanya proses pembuatan IMB yakni 14 hari kerja. Namun untuk jaminan waktu sendiri dari pihak pegawai tidak bisa memberikan jaminan, dikarenakan keterbatasan SDM dari pihak Kecamatan Majalaya itu sendiri.

#### *b) Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan*

Jaminan kepastian biaya menjadi patokan Kecamatan Majalaya dalam menghitung seberapa besar jumlah biaya yang harus dikeluarkan. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan pada pembuatan IMB bisa berbeda-beda tergantung luas bangunan itu sendiri.

Maka disimpulkan bahwa dalam setiap biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan itu berbeda-beda. Ada aturan mengenai penghitungan biaya tersebut, luas bangunan juga mempengaruhi hasil akhir hitungan. Semakin besar luas bangunan yang ada maka biaya yang dikeluarkan pun semakin besar pula.

#### *c) Jaminan Legalitas dalam Pelayanan*

Jaminan legalitas biaya menjadi hal yang sangat penting bagi Kecamatan Majalaya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan peraturan yang ada jaminan legalitas diartikan bahwa segala izin yang dikeluarkan oleh Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung itu sudah pasti legal atau sah sesuai aturan pemerintah dan biasa dipertanggungjawabkan nantinya.

### **Dimensi Emphaty (Empati)**

Dimensi *emphaty* (empati) merupakan hal penting yang menjadi tolak ukur bagaimana karakter maupun sikap pegawai terhadap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan yang terjadi. Sikap pegawai yang baik akan menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### *a) Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan*

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan yang

bersifat pribadi. Dapat dikatakan bahwa pegawai sebagai pemberi pelayanan sudah melakukan tugasnya dengan baik yang mana pegawai sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi. Hal ini diperlukan demi proses pembuatan izin dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

*b) Melayani dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun*

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pengguna layanan tentunya akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun. Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani dengan ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah diberikan.

*c) Tidak Diskriminatif*

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan Kecamatan Majalaya. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan. Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa pegawai disana melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan karena pegawai menganggap semua pengguna layanan itu sama jadi harus diperlakukan sama.

*d) Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan*

Sikap menghargai pegawai kepada pengguna layanan yaitu menghormati setiap pengguna layanan yang datang ke kantor serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap menghargai pegawai terhadap pengguna layanan sudah baik. Baik dari peneliti ataupun pengguna layanan, setiap ada pengguna layanan yang masuk kesana langsung disambut baik dan ramah.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penjelasan dalam pembahasan, Kecamatan Majalaya perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur atau tahap dalam membuat perizinan khususnya IMB. Sosialisasi tersebut bisa melalui mengadakan event, dan juga sosialisasi lewat website resmi Kecamatan Majalaya.

Kecamatan Majalaya juga perlu lebih aktif mengolah website resmi Kecamatan Majalaya serta email resminya, supaya masyarakat lebih tertarik untuk membuka- buka email atau website resmi Kecamatan Majalaya. Pemerintah Kecamatan juga perlu memperluas halaman parkir Kantor Kecamatan. Sehingga perlu adanya pelebaran tempat parkir agar masyarakat/pengguna layanan dimudahkan untuk masuk ke parkiran, sehingga tidak sampai ada yang parkir di ruas jalan raya.

Perlu diadakannya penambahan pegawai baru agar setiap pegawai tidak mengampu banyak jenis pelayanan, sehingga setiap satu pegawai cukup mengampu satu jenis perizinan agar

pegawai bisa fokus mengurus perizinan tersebut dan juga SK izin dapat selesai tepat waktu sesuai ketentuan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, JA and MJ Fitzsimmons, 2008. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, New York, NY: McGraw-Hill
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Manajemen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Buddy. 2000. *TQM (Total Quality Management) : Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Djambatan, Jakarta.
- Mohamad, Ismail. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*, Bappenas.
- Kotler, Philip.2004. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks, Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara
- Nasution, M.N.2004. *Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom
- Rasyid, Ryass, 2001, *Makna Pemerintahan , Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta:PT. Watampone.
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- \_\_\_\_\_,2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. 138
- Sudjianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Suprayogo Imam dan Tabroni, *Metodologi Penelitian Sosial Agama (Cet. XII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001)*.
- Thoha, Miftah, 2000, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: LP3ES
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_,2005. *Pemasaran Jasa*,  
Surabaya: Bayu Media Publishing.

Zuriah, Nurul. 2000, *Metodologi  
Penelitian Sosial dan Pendidikan,  
Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi  
Aksara

### **Dokumen dan Sumber Lain**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014  
*Tentang Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015  
tentang Perubahan ke dua atas  
Undang- undang nomor 23 tahun  
2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun  
2008, *tentang Kecamatan*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4  
Tahun 2010 tentang *Pedoman  
Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan yakni Pelayanan  
Administrasi Terpadu Kecamatan  
(PATEN)*

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung  
Nomor 60 Tahun 2011, *tentang*

*Pelimpahan sebagian kewenangan  
dari Bupati Kepada Camat di  
lingkungan Pemerintah Kabupaten  
Bandung.*

---

\_\_\_\_\_, 24 Tahun 2000, *tentang Izin  
Mendirikan Bangunan.*

Peraturan Bupati Bandung No. 7 Tahun  
2008, *tentang Rincian Tugas Pokok,  
Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan  
dan Kelurahan di wilayah Kabupaten  
Bandung.*

Keputusan Bupati Bandung Nomor 13  
Tahun 2001, *tentang Petunjuk Teknis  
Izin Mendirikan Bangunan.*