

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Cicalengka

Nama Penulis : Moch Agisna Yusuf Nim: (1148010178)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayan public yang masih jauh dari kata memuaskan yang ditunjukkan oleh banyaknya aduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dan kendala yang terjadi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian bertindak sebagai instrumen utama. Informan penelitian dalam penelitian ini yakni Kasubid IMB, Staff IMB, dan pengguna layanan IMB yang ada di Kantor Kecamatan Cicalengka. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknis analisis dan menurut miles yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan IMB di Kantor Kecamatan Cicalengka sudah baik. (1) Dimensi tangible (Berwujud) dilihat dari penampilan pegawai yang sopan dan rapi, kemudahan akses, dan tersedianya sarana prasarana. (2) Dimensi reliability (kehandalan) dilihat dari kecamatan, kemampuan, dan keahlian pegawai yang baik, serta adanya SOP pembuatan IMB. (3) Dimensi Responsiveness (ketanggapan) dilihat dari ramahnya respon pegawai terhadap pengguna layanan baik itu respon kedatangan pengguna layanan maupun keluhan. (4) Dimensi Assurance (jaminan) dilihat dari adanya jaminan kepastian biaya dan jaminan legalitas, namun untuk jaminan kepastian waktu belum dilaksanakan dengan baik (5) Dimensi Emphaty (Empati) dilihat dari pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna layanan, tidak ada diskriminasi, serta menghargai pengguna layanan. Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan IMB yaitu terbatasnya SDM pegawai Kantor Kecamatan Cicalengka sehingga SK Izin Mendirikan Bangunan selesai melebihi waktu yang ditentukan, dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai mekanisme pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan.

Kata kunci : Pelayanan IMB di Kecamatan Cicalengka

ABSTRACT

Service Quality Giving Building Construction Permits in Cicalengka District

Nama Penulis: Moch Agisna Yusuf Nim: (1148010178)

This research is motivated by public servants who are still far from satisfying words which are shown by the number of public complaints about public services that are less than optimal.

This study aims to find out and describe the quality of service for building construction permits and the obstacles that occur in building permit services that are carried out in the District Office of Cicalengka, Bandung Regency.

The research design used in this study is descriptive research. Research acts as the main instrument. The informant of the research in this study was the Head of Sub-Department of IMB, IMB staff, and IMB service users in Cicalengka District Office. The technique of collecting data is done by interviews, observation, and documentation. Data analysis uses technical analysis and according to miles consisting of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Testing the validity of the data using source triangulation.

The results of this study indicate that the quality of service making IMB in Cicalengka District Office is good. (1) Tangible dimensions (tangible) seen from the appearance of polite and neat employees, easy access, and availability of infrastructure. (2) Dimensions of reliability (reliability) seen from the sub-district, ability, and expertise of good employees, as well as the existence of SOP making IMB. (3) The dimension of Responsiviness seen from the friendly response of employees to service users is a response to the arrival of service users and complaints. (4) The Assurance Dimension (guarantee) is seen from the guarantee of cost certainty and guarantee of legality, but for certainty of time it has not been implemented properly (5) Emphaty Dimension (Empathy) seen from employees who prioritize service users, no discrimination, and respect service user. Constraints that occur in the implementation of IMB services are the limited human resources of Cicalengka District Offices so that the SK for Building Permit is completed beyond the time set, and the lack of knowledge of the community regarding the mechanism for building a Building Permit.

Keywords: IMB services in Cicalengka District