

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting pelaksanaannya dimana pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau dinas pemerintah, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagaimana masing-masing namun pada kenyataannya yang ada saat ini pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan yang ditunjukkan oleh banyaknya aduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang optimal.

Kecamatan Cicalengka yang terus berkembang selama sepuluh tahun terakhir mengalami pembangunan yang sangat pesat baik dalam hal infrastruktur maupun investasi yang dimiliki setiap tahunnya. Perkembangan ini membawa dampak positif terhadap perkembangan Kecamatan Cicalengka untuk menjadi Kecamatan yang besar dan maju, namun perkembangan pembangunan ini dapat menjadi masalah ketika bangunan yang didirikan oleh masyarakat dan pengusaha tidak memiliki izin dan tidak sesuai dengan peraturan dan peruntukan yang seharusnya. Oleh karena itu guna membangun sebuah Kecamatan Cicalengka yang teratur yang sesuai dengan rencana tata ruang yang dimiliki oleh Kecamatan Cicalengka. Pemerintah membuat kebijakan dimana sebuah bangunan yang akan didirikan di wilayah Kecamatan Cicalengka memerlukan sebuah izin yaitu izin mendirikan bangunan.

Secara hukum, ketentuan mengenai izin mendirikan bangunan diatur dalam undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, dan peraturan

pelaksanaannya dalam peraturan pemerintahan Nomor 25 Tahun 2005. Selain itu untuk pelaksanaan teknis penertiban izin mendirikan bangunan, maka ketentuan penertiban izin mendirikan bangunan juga ditentukan oleh peraturan daerah dimasing-masing pemerintah daerah berdasarkan regulasi tersebut, pada prinsipnya setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsinya.

IMB merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dari sekian banyak perizinan yang diberikan. Sebelum memulai mendirikan bangunan. Pembuat bangunan perlu memiliki izin terkait tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. Pembuatan IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar sebuah bangunan,merenovasi, menambah, mengubah fungsi ruangan, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya.

Pelaksanaan pembuatan IMB ini masih memiliki beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pengguna layanan terkait dengan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan lambatnya proses ajuan IMB yang sudah masuk. Berdasarkan data kantor pelayanan perizinan terpadu Kecamatan Cicalengka. Minimnya kepemilikan IMB di Kecamatan Cicalengka juga menjadi bukti bahwa proses implementasi kebijakan IMB belum seperti yang diharapkan berdasarkan sensus hampir kebanyakan rumah tangga yang berada di Kecamatan Cicalengka tidak memiliki IMB. Dengan berbagai macam alasan yang tidak memiliki atau membuat IMB terus alasan masyarakat Kecamatan Cicalengka tidak memiliki IMB. Antara lain karena masyarakat yang mengontrak bangunan baik rumah maupun bangunan, Ketidak tahuan mengenai informasi IMB, Kepengurusan IMB yang mahal dan proses pembuatan IMB yang sangat rumit. Permasalahan yang dikemukakan diatas.

Selain itu masalah lama proses pembuatan dan penerbitan IMB juga menjadi sebuah masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat pemohon IMB. Dimana dalam standard operating procedur (SOP) yang dimiliki oleh KPPT dalam pembuatan IMB hanya memakan waktu 14 hari, namun pada kenyataannya ada beberapa keluhan yang mengatakan bahwa pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT melebihi waktu standar yang ditentukan hal ini menjadi masalah karena pembangunan ataupun perubahan bangunan yang akan dilakukan pemohon terhambat yang nantinya akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di berikan KPPT Kecamatan Cicalengka terkait dengan penerbitan IMB.

Kualitas Pelayanan yang sangat diutamakan dalam suatu pelayanan publik sangat diutamakan karena hal tersebut dapat mempengaruhi semua aspek pekerjaan yang dianggap masyarakat kurang bagus dan bahkan bisa dianggap tidak bisa melayani masyarakat, akan menilai seberapa baik tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh KPPT terkait dengan pembuatan IMB. Dari hal tersebut karena pelaksanaan pembuatan IMB menjadi sesuatu yang penting guna mendukung perkembangan Kecamatan Cicalengka untuk menjadi lebih baik dan teratur, namun hal tersebut menjadi sulit dilaksanakan ketika dalam pembuatan IMB. Masyarakat dihadapi oleh permasalahan terkait dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan lambatnya proses ajuan pembuatan IMB di KPPT Kecamatan Cicalengka.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa masalah yang terjadi adalah :

1. Rumitnya persyaratan saat akan membuat izin mendirikan bangunan (IMB).
2. Lambatnya proses pengajuan ijin mendirikan bangunan (IMB) yang sudah masuk.
3. Minimnya kepemilikan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamtan Cicalengka.

4. Biaya pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB) yang mahal.
5. Lamanya proses pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Cicalengka?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Maksud Penulis Melakukan Penelitian Adalah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Sidang Skripsi Pada Studi Ilmu Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

2. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data dan informasi dalam menganalisa pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Kecamatan Cicalengka.
- b. Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.
- c. Menemukan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

E. Kegunaan Penelitiann

1. Kegunaan Akademik

- a. Untuk menambah wawasan pengetahuan penulis secara teoritis maupun praktis, khususnya mengenai pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Kecamatan Cicalengka.
- b. Hasil peneitian diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu administrasi publik, mengenai efektivitas pelayanann pemberian izin mendirikan bangunan di Kecamatan Cicalengka

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, segala rangkaian kegiatan dan hasil penelitian dapat di harapkan lebih memantapkan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan serta sebagai masukan agar dapat diterapkan dalam kehidupan.
- b. Bagi Kecamatan Cicalengka, hasil penelitian ini menjadi masukan yang berguna dalam menindak lanjuti permasalahan proses pembuatan ijin mendirikan bangunan (IMB).

F. Kerangka Pemikiran

1. Kualitas Pelayanan

Dalam berbagai macam ilmu yang ada, ilmu administrasi merupakan ilmu pengetahuan yang sifatnya global dan dapat mencakup banyak aspek pada ilmu lain. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2018:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau segala sesuatu lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Menurut Hessel dalam Moenir Nogi (2005:2008), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang di berikan orang lain sebagai anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maka pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik, menurut Goetsch Davis, dalam Hardiyansyah (2011:36) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik dan tidak efisien. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan masyarakat para penerima layanan secara konsisten, pelayanan publik yang berkualitas amat memungkinkan untuk di ukur.

Untuk melihat kualitas pelayanan di Kecamatan Cicalengka dapat diukur dari 5 dimensi menurut Zeithaml-Pasuraman-Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2018:175-176) yaitu:

- a) Berwujud (*tangibles*) ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya
- b) Kendala (*reliability*), ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya.
- c) Respon/ketanggapan (*responsiveness*), ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) Jaminan (*assurance*) ditandai dengan kemampuan pemberi layanan IMB untuk memberikan kemudahan dan menumbuhkan kepercayaan peserta untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi peserta.

- e) Empati (*emphaty*) ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Gambar 1.1

Skema Kerangka Pemikiran

