

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Deskriptif Kuantitatif di Kantor Kecamatan Ciamis)**

**KIKI ENDAH**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
FISIP Universitas Galuh Ciamis

**ABSTRAK**

*Pelayanan sebagai suatu usaha dari organisasi (pemberi pelayanan) sebagai tanggapan atas harapan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan. Peningkatan pelayanan perlu dilakukan oleh semua pihak baik itu oleh organisasi swasta atau publik karena sangat mempengaruhi keberlangsungan organisasi terlebih pada organisasi publik yang tujuan utamanya adalah perangkat daerah terdekat dengan masyarakat yaitu sebagai unsur kewilayahan yang mengemban misi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ada masyarakat yang merasa kurang puas terhadap prosedur pelayanan publik, terutama bagi masyarakat atau pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masyarakat masih ada yang merasa tidak puas atas pelayanan IMB seperti ketepatan waktu pelayanan, kepuasan atas biaya pelayanan, kenyamanan fasilitas dan keramahan petugas pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, diduga karena masih ada petugas pelayanan yang kurang mampu memberi pelayanan secara efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang memiliki karakteristik adanya pengukuran fakta obyektif berfokus pada variabel, memberi tekanan pada reliabilitas, bebas nilai, melakukan analisis statistik. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang sangat kuat dan mempunyai arah positif dengan nilai  $r = 0,985$ . Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 97,02%, sedangkan sebesar 2,98% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya. Dari hasil uji hipotesis diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $32,792 > 2,0357$ ), maka  $H_a =$  diterima dan  $H_0 =$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah, khususnya pegawai pemerintah di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis terus dilaksanakan, agar kepuasan masyarakat Kecamatan Ciamis dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat ditingkatkan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administratif yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masyarakat sering kali masih malas mengurus IMB karena munculnya mitos banyak biaya gelap. Padahal, IMB bertujuan menciptakan tata letak bangunan yang teratur, nyaman, dan

sesuai peruntukan lahan. Mengurusnya juga mudah dan tidak lama.

Ada dua tahap yang bisa ditempuh dalam mengurus IMB. Pertama, datang ke kantor kecamatan setempat dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta jual beli, surat tanah, dan bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terbaru, serta surat-surat yang diperlukan seperti Izin Pemanfaatan Ruang (IPR). Izin Pemanfaatan Ruang (IPR) sebagai tempat tinggal atau tempat usaha ini dapat diperoleh di kantor kelurahan menggunakan surat rekomendasi dari RT/RW. Setelah berkas lengkap, langsung mengisi formulir yang diberikan oleh petugas.

Kedua, setelah pengukuran keluar, saatnya menyiapkan gambar rumah sesuai ketentuan, seperti fasad, gambar resapan, serta pengukuran lokasi yang dijadikan dalam satu lembar kertas. Berkas yang dinyatakan lengkap dari bagian pengukuran dibawa ke bagian IMB beserta gambar rancangan. Berdasarkan hasil dari observasi awal, ditemukan beberapa masalah yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis, antara lain sebagai berikut:

1. Masih ada masyarakat yang merasa kurang puas terhadap prosedur pelayanan, misalnya persyaratan yang harus dipersiapkan dalam pembuatan IMB yang banyak.
2. Masih ada masyarakat atau pemohon IMB yang merasa tidak puas atas ketidaktepatan waktu

- elayanan, misalnya pembuatan IMB yang seharusnya dapat terselesaikan dalam kurun waktu 1 minggu menjadi 1 bulan.
3. Masih ada masyarakat yang merasa tidak puas atas biaya pelayanan, misalnya dalam aturan tertulis pembuatan IMB.
  4. Masih ada masyarakat atau pemohon IMB yang merasa tidak nyaman dengan kurangnya kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, misalnya petugas pelayanan memberikan sikap acuh kepada masyarakat pemohon IMB yang ingin menanyakan prosedur pembuatan IMB.
  5. Adanya diskriminasi dalam pelayanan pembuatan IMB, dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan di dalam pelayanan karena adanya kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanannya lebih mudah dan cepat.

Masalah di atas diduga karena pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kurang optimal. Selain itu kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara pembuatan IMB. Hal ini dapat dilihat dari indikator, sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai atau petugas pelayanan yang kurang mampu memberi pelayanan secara tepat dan benar.
2. Kurangnya kesadaran atau keinginan petugas pelayanan dalam

- membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat,
3. Kurangnya pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari petugas pelayanan dalam pembuatan IMB,
  4. Kurangnya kemauan petugas pelayanan pembuatan IMB untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan dari masyarakat atau pemohon IMB.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis?; 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis?

## **B. KAJIAN TEORITIS**

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Mereka memahami bahwa kepercayaan pelanggan sangat menentukan kelangsungan hidup organisasi. Kesadaran pemerintah untuk merebut kepercayaan masyarakat saat sekarang semakin dibutuhkan seiring dengan perubahan paradigma pemerintahan.

Menurut Lukman (1999:6) menyatakan, bahwa "Pelayanan adalah

suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan seseorang orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Dalam hal ini pelanggan (masyarakat) menjadi salah satu unsur yang memberikan penilaian baik langsung maupun tidak langsung terhadap lembaga pemerintah. Walaupun pada kenyataannya penilaian dari masyarakat bersifat relatif.

Dengan demikian pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan melayani konsumen dengan tujuan memuaskan dan atau sesuai keinginan pelanggan dengan memperhatikan serta memenuhi standar mutu pelayanan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan (masyarakat).

Ridwan dan Achmad (2010:19) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. Pengertian kualitas pelayanan menurut Sinambela, dkk (2008:5) yaitu “segala bentuk aktivitas

yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat”. Dimensi kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2010:253) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Pengertian kepuasan menurut Sedarmayanti (2010:264) adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”. Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Ridwan dan Achmad (2010:105) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

- dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
  3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
  4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
  6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
  7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
  8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
  9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
  10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unsur pelayanan.
  11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
  12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
  14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- Syafie (2011:151) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut: Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama itu, ketika masyarakat menghendaki penyuluhan pertanian, pembuatan KTP, izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, akta kelahiran,

akta nikah dan lain-lain, dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya yang relatif murah, dan mutu yang lebih baik, maka bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi, dan tidak transparan kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, keliru lokasi, dan lain-lain, maka masyarakat tidak puas.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan dapat dilihat dari beberapa unsur minimal dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yakni kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
5. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat tidak terlepas dari pegawai pemberi pelayanan. Lembaga pemerintah mempunyai tujuan utama dalam hal memberikan pelayanan yang baik, demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara administrasi.

Dinamika penilaian masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pemerintah, khususnya dalam bidang administrasi diyakini sebagai peningkatan kualitas taraf hidup masyarakat yang mulai maju. Perkembangan pembangunan tidak lepas dari peran serta pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sehingga dalam hal ini, lembaga pemerintah harus mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam melayani kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan memandang pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah itu baik, jika unsur minimal dalam pelayanan terpenuhi, seperti (1) prosedur; (2) persyaratan minimal pelayanan; (3) kemampuan pegawai; (4) kedisiplinan; dan (5) kewajaran biaya pelayanan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanasi. Lamanya penelitian yang peneliti lakukan kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Ciamis pada tahun 2017 dan yang menjadi sampel penelitian sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang.

Peneliti menggunakan teknik sampling jenuh dan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi, angket (kuesioner), dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan langkah-langkah:

1. Menentukan rentang yaitu dengan cara skor/nilai tertinggi dikurangi skor/nilai data terendah.
2. Menentukan kategori penilaian.
3. Dalam distribusi frekuensi, total skor kenyataan dari masing-masing item dapat dipersentasekan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Ideal}} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2009:98)

4. Menghitung koefisien korelasi antara dua variabel digunakan koefisien korelasi product moment yang dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2010:228)

5. Menghitung koefisien determinasi ini dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

(Sudjana, 2005:369)

6. Menguji tingkat signifikansi atau menjawab hipotesis yang peneliti ajukan digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ (Sugiyono, 2013:251)}$$

#### D. PEMBAHASAN

##### 1. Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil rekapitulasi, diperoleh skor kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis sebesar 98 termasuk pada kategori cukup baik dan apabila dipersentasekan diperoleh sebesar 56%, termasuk pada kategori cukup baik, artinya kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis sudah cukup baik.

##### 2. Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

Indeks kepuasan masyarakat maka akan diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menentukan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Disamping itu, bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kinerja pegawai penyelenggara pelayanan.

Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Secara sederhana kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang pemeriksa selama periode waktu tertentu pada bidang pekerjaan tertentu. Seorang pemeriksa yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Disisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawainya akan mempengaruhi kinerja. Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja pada umumnya dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan. Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*).

Kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi adalah kinerja.

Ketika kinerja pegawai baik, maka kemungkinan besar pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan akan berdampak pula pada tingkat penilaian masyarakat kepada unsur pemerintah tersebut.

Kesesuaian dan ketepatan penyelesaian yang dilakukan oleh pegawai juga berdampak langsung pada penilaian masyarakat terhadap sebuah instansi pemerintahan. Semakin lama penyelesaian pelayanan tersebut, maka penilaian dari masyarakat akan semakin kurang baik.

Latar belakang pendidikan masyarakat yang semakin tinggi, berdampak pula terhadap daya kritis masyarakat terhadap instansi tersebut. Pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat meningkatkan integritas atau tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sebuah instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil data rekapitulasi, diperoleh skor kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis sebesar 113,78 termasuk pada kategori cukup baik dan apabila dipersentasekan diperoleh sebesar 65%, termasuk pada kategori cukup baik, artinya kepuasan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis pada tahun 2013 sudah cukup baik.

Setelah melakukan analisis terhadap variabel kualitas pelayanan (X) serta variabel kepuasan masyarakat (Y), selanjutnya dapat dibahas mengenai hasil jawaban untuk rumusan

masalah ketiga (3), yaitu pengaruh kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Dari perhitungan korelasi *product moment* diperoleh nilai korelasi *product moment* sebesar 0,985 antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Selanjutnya untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman pada tabel.3, sebagai berikut:

**Tabel.3**

<b>Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Interval Kelas</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010:231)

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis dengan kepuasan masyarakat, akan digunakan teknik statistik dengan menghitung besarnya koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi ditemukan. Adapun perhitungan untuk mengetahui besarnya determinasi dapat dilihat dalam lampiran. Dari perhitungan (lampiran) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 97,02%

artinya 97,02% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis sebesar 97,02% sedangkan 2,98% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis, maka dirumuskan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_a$ : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

$H_o$ : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk menentukan  $H_a$  dan  $H_o$  diterima atau ditolak, digunakan uji signifikansi sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  0,05 (dk = n-2) maka  $H_o$  = ditolak dan  $H_a$  = diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  0,05 (dk = n-2) maka  $H_o$  = diterima dan  $H_a$  = ditolak

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan  $t_{hitung} = 32,8$ . Untuk mengetahui harga  $t_{tabel}$  dilakukan dengan melihat tabel distribusi t, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = 35 - 2 = 33$  dengan cara interpolasi. Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui  $t_{hitung}$  adalah sebesar 32,8 yang kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan kebebasan (dk) n-2, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 2,0357$  maka didapatkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yaitu  $32,8 > 2,0357$  yang memenuhi kriteria  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $32,792 > 2,0357$ ), maka  $H_o$  = ditolak dan  $H_a$  = diterima. Artinya hipotesis yang diajukan yaitu terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis terhadap kepuasan masyarakat, dapat diterima atau teruji kebenarannya, yang berarti terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, didapatkan beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ciamis dilaksanakan cukup baik. Dimana kepercayaan diri dan kesadaran petugas pelayanan dalam membantu masyarakat untuk memberikan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis yang cepat sudah baik.
2. Tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ciamis dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah cukup baik. Dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis sudah baik.
3. Dari hasil analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Ciamis terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis sebesar

97,02%, dan arah hubungannya positif, artinya tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Ciamis. Selain itu diperoleh bahwa dari hasil uji hipotesis diketahui kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, jadi hipotesis diterima atau teruji kebenarannya.

#### F. DAFTAR PUSTAKA

- Lukman, S, 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Press, Jakarta
- Lupiyodi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Muhamad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Payne, Andrian. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Liberty.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama Bandung.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syafie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: PT. Pustaka Reka Cipta.
- Sudjana, 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.