Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu ***Quality of Public Services in Granting Building Permits at Integrated Licensing Service Agencies***

Andy Frans Leo Silalahi¹⁾, Syafruddin Ritonga²⁾, Beby Masitho Batubara^{1)*}

1) Program Studi Adimistrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area, Indonesia

2) Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: Mei 2019; Disetujui: Mei 2019; Diterbitkan: Juni 2019.

Abstrak

Penelitian ini mengangkat judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar. Selama ini di benak masyarakat, bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan kurang dan proses birokrasinya terkesan rumit, dan kurang optimal. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Emphaty (Empati). Hasil survei yang didapat dari responden adalah tangible (bukti fisik) sebesar 51,9 % (Cukup Baik), Reliability (kehandalan) sebesar 77,2 % (Baik), Responsiveness (ketanggapan) sebesar 73,4 % (Baik), Assurance (jaminan) sebesar 65,8 % (Baik), dan Emphaty (Empati) sebesar 60,76% (Baik). Dari indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

Abstract

This study raised the title of Building Construction Permit (IMB) in the Achievement of Optimal Quality of Public Service carried out at the Integrated Licensing Services Agency of Pematang Siantar. So far in the minds of the public, that the quality of service permits establishes buildings is lacking and the bureaucratic process seems complicated, and less optimal. The formulation of the problem of this research is how the quality of public services in granting building permits at the Integrated Permit Service Agency of Pematang Siantar. Data collection techniques using questionnaire, observation and documentation techniques. The results showed that the quality of public services in the Integrated Licensing Services Agency of Pematang Siantar had gone well even though there were still some obstacles. This study uses the theory of service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry which consists of 5 service quality indicators, namely tangible (reliability), reliability (responsiveness), responsiveness (assurance), Assurance (assurance) and Emphaty (Empathy). The survey results obtained from respondents were tangible (physical evidence) of 51.9% (Fairly Good), Reliability (reliability) of 77.2% (Good), Responsiveness (responsiveness) of 73.4% (Good), Assurance (guarantee) of 65.8% (Good), and Emphaty (Empathy) of 60.76% (Good). From these indicators it can be concluded that the quality of service in the Integrated Licensing Services Agency of Pematang Siantar is included in the good category.

Keywords: Building Permit, Quality of Public Service, Public Service

How to Cite: Silalahi. A.F.L, Syafruddin, R. & Beby, M.B. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. PERSPEKTIF, 8 (1): 8-14

*Corresponding author:

E-mail: politikbeby@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, dimana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat beragam yaitu dapat berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa.

Dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006), ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik. Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini dijadikan rujukan dalam menilai praktik *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan

dalam pelayanan publik. *Kualitas pelayanan publik* adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Morgan dan Murgtroyd sebagaimana mengemukakan “ *quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” yang artinya adalah kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Mukarom, 2015).

Menurut Kadir (2015), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan biasanya diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012).

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*) (Rinaldi, 2012).

Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah kependudukan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa.

Konsep pelayanan publik (*public service*) seharusnya merupakan hal yang perlu untuk dipahami bagi seluruh aparatur yang bekerja pada instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sebab instansi pemerintah jasa pelayanan yang diberikan bersifat monopolistis sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat bekerja lebih profesional, mempunyai

kemampuan dan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dan tanggap terhadap kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian citra yang baik sebagai pelayan/abdi masyarakat tetap terjaga (Sirait, 2011)

Perizinan adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan (Sutedi, 2010). Pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik. Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin mendirikan bangunan didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan.

Kota Pematang Siantar adalah salah satu kota di Provinsi Sumatera Utara, dan merupakan kota terbesar kedua setelah Medan. Pembangunan di kota pematang siantar mengalami pertumbuhan yang pesat, oleh karena itu kota pematang siantar membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, dan memiliki akuntabilitas. Melihat pesatnya pembangunan di Kota Pematang Siantar, maka perlu suatu penataan. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan pengurusan izin mendirikan bangunan. Selain itu pengurusan izin mendirikan bangunan juga dapat memberikan sumbangan bagi pendapatan asli daerah (PAD). Setiap bangunan harus memiliki surat izin mendirikan bangunan yang dapat diurus di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan memiliki izin mendirikan bangunan merupakan kewajiban bagi setiap pemilik bangunan untuk menjamin kejelasan eksistensi bangunan atau legalitas bangunan.

Adapun persyaratan bangunan gedung tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 7 yaitu, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Persyaratan

administratif bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mendirikan bangunan, masyarakat pematang siantar wajib membangun berdasarkan pada izin mendirikan bangunan. Izin mendirikan bangunan tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 01 Tahun 2014 tentang Izin Mendirikan Bangunan.

Dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Pematang Siantar masih ada keluhan dari masyarakat karena proses pengurusan izin mendirikan bangunan yang rumit dan memakan waktu yang lama. Hal ini menandakan bahwa belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Badan pelayanan perizinan Terpadu (BPPT) kota Pematang Siantar. Permasalahan ini menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan adanya masalah dalam layanan publik tersebut.

Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebenarnya tak perlu membutuhkan waktu yang lama, jelas dimana harus membayar dan seberapa dana yang harus dikeluarkan, tanpa banyak meja yang harus didatangi, banyak mengeluarkan uang yang tidak jelas peruntukannya, dan tentu tanpa tawar-menawar dengan calo. Namun itu semua, masih jauh dari harapan masyarakat saat ini. Masyarakat sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota pematang siantar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif satu variabel (Univariat). Populasi yang akan dijadikan sumber penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan berdasarkan data yang diambil

tahun 2016 yaitu 370 orang, Berdasarkan data populasi yang ada, maka untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus *slovin* yaitu 79 orang.

Penelitian ini menggunakan beberapa indikator menggunakan aspek milik Parasuraman dalam memahami kualitas pelayanan karena aspek tersebut sesuai untuk digunakan dalam memahami kualitas pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota pematang siantar. Aspek tersebut yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Sumber data primer dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu melalui observasi, Kuesioner (Angket), dan wawancara. Sumber data sekunder dilakukan dengan cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mempunyai satu variabel yaitu kualitas pelayanan. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pematang Siantar merupakan sarana pelayanan umum yang memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan non ijin atau rekomendasi yang proses pengelolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu.

Pelayanan perizinan terpadu merupakan suatu sistem pelayanan perizinan yang terintegrasi. Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di lingkungan Pemerintah Kota Pematang siantar sebagai salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan secara berkesinambungan melalui pembenahan sistem pelayanan perizinan yang menyeluruh dan terintegrasi serta dilaksanakan dalam rangka sinergitas dengan strategi maupun kebijakan nasional yang selaras dengan peningkatan kemudahan pelayanan.

Tangible (Bukti Fisik)

Indikator-indikator dari bukti fisik dari penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Kelengkapan sarana dan prasarana seperti

luas gedung, tempat parkir, ruang tunggu, komputer, kursi, papan informasi dalam kondisi baik; b) Petugas berpenampilan rapi dengan memakai pakaian seragam; c) Suasana lingkungan BPPT sangat nyaman dan bersih

Dari 3 item pernyataan *tangible* (bukti fisik) diperoleh skor maximum adalah 15 dan skor minimum adalah 3.

Rentang Kelas = skor maximum-skor minimum+1

$$= 15 - 3 + 1$$

$$= 13$$

Panjang Kelas Interval = $\frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$

$$= 13 : 3$$

$$= 4,3$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan batas-batas kategori untuk *tangible* (bukti fisik) disajikan sebagai berikut:

- Jika skor yang diperoleh 12 – 15 : Baik
- Jika skor yang diperoleh 7 - 11: Cukup Baik
- Jika skor yang diperoleh 3 - 6: Kurang Baik

Setelah skor total untuk semua responden dikategorikan, maka diperoleh frekuensi pengkategorian untuk *tangible* (bukti fisik) sebagai berikut:

Tabel 1

Frekuensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	38	48,1 %
Cukup Baik	41	51,9 %
Kurang Baik	-	-
Total	79	100 %

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *tangible* (bukti fisik) adalah cukup baik, dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 38 orang (48,1%) dan cukup baik sebanyak 41 orang (51,9%).

Reliability (Kehandalan)

Indikator-indikator dari kehandalan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Kecepatan proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama; b) Prosedur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan tidak berbelit-belit; c) Ketepatan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan

Dari 3 item pernyataan *tangible* (bukti fisik) diperoleh skor maximum adalah 15 dan skor minimum adalah 3.

$$\text{Rentang Kelas} = \text{skor maximum} - \text{skor minimum} + 1 = 15 - 3 + 1 = 13$$

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= 13 : 3$$

$$= 4,3$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan batas-batas kategori untuk *reliability* (kehandalan) disajikan sebagai berikut:

- Jika skor yang diperoleh 12 – 15 : Baik
- Jika skor yang diperoleh 7 – 11 : Cukup Baik
- Jika skor yang diperoleh 3 - 6 : Kurang Baik

Setelah skor total untuk semua responden dikategorikan, maka diperoleh frekuensi pengkategorian untuk *reliability* (kehandalan) sebagai berikut:

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	61	77,2 %
Cukup Baik	17	21,5 %
Kurang Baik	1	1,3 %
Total	79	100 %

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *reliability* (kehandalan) adalah baik, dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 61 orang (77,2%), cukup baik sebanyak 17 orang (21,5%) dan paling sedikit menyatakan kurang baik sebanyak 1 orang (1,3%).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator-indikator dari daya tanggap dari penelitian ini adalah sebagai berikut :a) Petugas merespon semua keluhan pemohon dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pengurusan izin mendirikan bangunan; b) Petugas memiliki rasa tanggung jawab dalam melakukan pelayanan; c) Petugas yang bertugas selalu ada dan jelas sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam melakukan pelayanan

Dari 3 item pernyataan *responsiveness* (daya anggap) diperoleh skor maximum adalah 15 dan skor minimum adalah 3.

$$\text{Rentang Kelas} = \text{skor maximum} - \text{skor minimum} + 1$$

$$= 15 - 3 + 1$$

$$= 13$$

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= 13 : 3$$

$$= 4,3$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan batas-batas kategori untuk *responsiveness* (daya anggap) disajikan sebagai berikut:

- Jika skor yang diperoleh 12 – 15 : Baik
- Jika skor yang diperoleh 7 – 11 : Cukup Baik
- Jika skor yang diperoleh 3 - 6 : Kurang Baik

Setelah skor total untuk semua responden dikategorikan, maka diperoleh frekuensi pengkategorian untuk *responsiveness* (daya anggap) sebagai berikut:

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	58	73,4 %
Cukup Baik	17	21,5 %
Kurang Baik	4	5,1
Total	79	100 %

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *responsiveness* (daya anggap) adalah baik, dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 58 orang (73,4%), cukup baik sebanyak 17 orang (21,5%) dan paling sedikit menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang (5,1%).

Assurance (Jaminan)

Indikator-indikator dari jaminan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan; b) Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan masih dalam tahap wajar; c) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.

Dari 3 item pernyataan *assurance* (jaminan) diperoleh skor maximum adalah 15 dan skor minimum adalah 3.

$$\text{Rentang Kelas} = \text{skor maximum} - \text{skor minimum} + 1$$

$$= 15 - 3 + 1$$

$$= 13$$

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= 13 : 3$$

$$= 4,3$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan batas-batas kategori untuk *assurance* (jaminan) disajikan sebagai berikut:

- Jika skor yang diperoleh 12 – 15 : Baik
- Jika skor yang diperoleh 7 – 11 : Cukup Baik
- Jika skor yang diperoleh 3 - 6 : Kurang Baik

Setelah skor total untuk semua responden dikategorikan, maka diperoleh frekuensi pengkategorian untuk *assurance* (jaminan) sebagai berikut:

Tabel 4.4
Frekuensi *Assurance* (Jaminan)

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	52	65,8 %
Cukup Baik	23	29,1 %
Kurang Baik	4	5,1 %
Total	79	100 %

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *assurance* (jaminan) adalah baik, dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 52 orang (65,8%), cukup baik sebanyak 23 orang (29,1%) dan paling sedikit menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang (5,1%).

Empathy (Empati)

Indikator-indikator dari empati dari penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Kemampuan petugas dalam berkomunikasi kepada pemohon sangat baik; b) Petugas memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dan adil dalam memberikan pelayanan

Dari 3 item pernyataan *empathy* (empati) diperoleh skor maximum adalah 10 dan skor minimum adalah 2.

Rentang Kelas = skor maximum-skor minimum+1

$$= 10 - 2 + 1$$

$$= 9$$

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= 9 : 3$$

$$= 3$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan batas-batas kategori untuk *empathy* (empati) disajikan sebagai berikut:

- Jika skor yang diperoleh 8 – 10 : Baik
- Jika skor yang diperoleh 5 - 7 : Cukup Baik
- Jika skor yang diperoleh 2- 4 : Kurang Baik

Setelah skor total untuk semua responden dikategorikan, maka diperoleh frekuensi pengkategorian untuk *empathy* (empati) sebagai berikut:

Tabel 4.5
Frekuensi *Empathy* (Empati)

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	48	60,76 %
Cukup Baik	27	34,18 %
Kurang Baik	4	5,06 %
Total	79	100 %

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *empathy* (empati) adalah baik, dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 58 orang (60,76%), cukup baik sebanyak 27 orang (34,18%) dan paling sedikit menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang (5,06%).

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar sudah baik karena pelayanan yang diberikan sudah memenuhi rata-rata kriteria pelayanan yang baik yang diinginkan oleh masyarakat, meskipun dalam prosesnya masih ada beberapa kendala atau permasalahan yang didapat dalam proses pelayanan. Untuk mengetahui secara rinci seberapa besar kualitas pelayanan maka dapat dilihat dari hasil analisis penelitian 5 indikator kualitas pelayanan. Dari kelima indikator tersebut, hasil yang didapat dari penelitian indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)

Pematang Siantar sudah berada dalam kategori standar pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Efridawati dan Anggreini A.L., (2015). Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Deli Serdang, Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik, 3 (1): 58-70.
- Kadir, A. (2015). Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. Dharmasraya: Dharma Persada
- Mukarom, Z. Wijaya, L.M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Barat: Pustaka Media
- Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 01 Tahun 2014 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- Rinaldi, R., (2012), Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara), Jurnal Administrasi Publik, 1 (1): 22- 34
- Sirait, R.S.M.P., (2011), Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan), Jurnal Administrasi Publik, 1 (2): 232-249
- Sutedi, A. (2010). Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika
- Tjiptono, F. (2012). Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andy
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.