e-ISSN 2720-9199
p-ISSN 2541-0148

JURNAL TEKNIK SIPIL
MACCA

Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa

Syahrul Rezi Ismail[1], Hanafi Ashad[2], Watono[3]

[1]Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar, Sulawesi Selatan
Email: [1)]syahrulrezi2397@gmail.com
[2,3]Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo KM 05 Makassar, Sulawesi Selatan
Email: [2)]hanafi.ashad@umi.ac.id; [3)]watono.watono@umi.ac.id

ABSTRAK

Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa merupakan dinas teknis yang memiliki kewenangan dalam hal pelayanan IMB dan mengatur perencanaan dengan peruntukannya, dimana instansi terkait harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Faktor utama yang menentukan keberhasil setiap organisasi/instansi dalam melayani masyarakat adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB, kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan IMB, dan atribut yang seharusnya prioritas agar diperbaiki dalam pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa. Penelitian ini termasuk sebagai penelitian kuantitatif dan pengambilan data dengan metode survey. Hasil menunjukkan bahwa: Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB di Dinas Tata Tuang dan Bangunan Kabupaten Gowa diperoleh rata-rata sebesar 3.22 dengan kategori cukup tinggi, Kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan IMB di Dinas Tata Tuang dan Bangunan Kabupaten Gowa sebesar 89,95%, dan Atribut yang perlu menjadi perhatian agar diperbaiki dalam layanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa adalah layanan online.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, izin mendirikan bangunan

ABSTRACT

Gowa District Spatial and Building Office is a technical office that has authority in terms of IMB services and regulates planning with its designation, where the relevant agencies must provide the best possible service to society. Main factor which determines the success of every organization/agency in serving the society is achievement of society satisfaction. The purpose of this research is to determine the description of society satisfaction with IMB services, the conformity between satisfaction with the interests of the society towards IMB services, and what attributes should be a priority to be improved in IMB services in Gowa District Spatial and Building Office. This research is quantitative research and data collected by survey. The results showed that public satisfaction with IMB services in the Gowa District Administration and Buildings Office obtained an average of 3.22 with a fairly high category, the level of conformity between satisfaction with the interests of the society towards IMB services in Gowa District Spatial and Building Office is 89.95%, and Attributes that need to be a priority to be improved in IMB services in the Gowa District Spatial and Building Office are online services.

Keywords: Satisfaction level, importance level, building permit

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, pembangunan fisik di segala bidang adalah hal yang wajib dan harus berkesinambungan (*sustainable*), dimana hal ini merupakan tanggung jawab bersama baik oleh pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dan masyarakat wajib saling melengkapi dalam kegiatan pembangunan sehingga dapat saling mendukung dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Untuk mengendalikan kegiatan pembangunan secara fisik tersebut khususnya di Kabupaten Gowa dan perlunya pengaturan/perencanaan wilayah sehingga terciptanya daerah yang yang terintegrasi antara wilayah dengan wilayah lain, maka dibentuk Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa sebagai pemangku kebijakar pemerintah kota di bidang tata ruang dan bangunan di Kabupaten Gowa, (Mustafa, 2016).

Seiring dengan pembangunan fisik Kabupaten Gowa yang semakin meningkat akibat dari kemajuan pesat yang tidak terbendung lagi dalam hal penyediaan rumah yang layak huni di Kabupaten Gowa dan perencanaan wilayah yang baik dan benar, maka pemerintah Kabupaten Gowa mempunyai berkewajiban meningkatkan fungsi pengawasan dan pembinaan. serta pelayanan terhadap kegiatan-kegiatan pembangunan Rumah/Perumahan secara sehat dan terarah, berdasarkan ketentuan tentang Tata Ruang Daerah.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan hal yang wajib setiap akan mendirikan bangunan fisik khususnya di Kabupaten Gowa. Untuk mendapatkannya, maka perlu dapat persetujuan terlebih dahulu dari Kepala Daerah atau pejabat terkait yang ditunjuk dan bertanggung jawab dalam perizinan tersebut. Setelah persyaratan administrasi dan teknik telah dipenuhi, dalam suatu persil di luar daerah milih jalan (damija) dan luar daerah sempadan sungai/saluran. IMB ini dikeluarkan berdasarkan PERDA Kabupaten Gowa 5 tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu. Izin mendirikan bangunan baru, renovasi dan menambah. Untuk memperoleh IMB tersebut maka yang bersangkutan harus mengajukan permhonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah di siapkan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa, (Mote, 2008).

Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kabupaten Gowa adalah dinas teknis yang memiliki wewenang dalam hal pelayanan IMB maupun mengatur perencanaan dengan peruntukannya, dimana dinas terkait harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat karena dengan pelayanan yang baik, akan mendorong lahir dan tumbuhnya motivasi, kreatifita, dan kesadaran masyarakat dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dan disisi lain akan meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Gowa serta keteraturan bangunan yang ada di Kabupaten Gowa.

Hal yang utama harus diperhatikan dalam era globalisasi ini, salah satunya adalah pelayanan pada masyarakat (Ganir, 2012), disamping itu dalam era keterbukaan masyarakat menuntut Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa dapat memberi pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan Visi dan Misi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa. Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu utama terhadap berhasil tidaknya setiap organisasi/instansi yang memberi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman tentang model pelayanan yang baik sangat diperlukan dan penting untuk diselenggarakan, harus disesuaikan terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal kepuasan pelayanan publik, (Ndjurumbaa, 2015; Sulistyani, 2017).

Setiap orang atau perseroan yang mengajukan form untuk mendapatkan IMB adalah pemohon IMB. Pemohon IMB yang menjadi obyek penelitian adalah masyarakat di wilayah Kabupaten Gowa yang memiliki proyek pembangunan fisik di wilayah Kabupaten Gowa baik yang secara pribadi maupun dengan menggunakan badan usaha (developer) yang telah mengajukan permohonan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB, Bagaimana kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan IMB, dan Atribut apa yang seharusnya menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa?

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis gambaran kepuasan masuarakat terhadap pelayanan IMB, menganalisis kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan IMB, dan menganalisis atribut apa yang seharusnya menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif, karena analisis menggunakan pendekatan-pendekatan perhitungan statistic dan matematik dalam menguji hipotesis penelitian. Pengambilan data dengan menggunakan metode survey.

2.2 Objek Penelitian

Fokus pada penelitian ini berdasar pada objek terkait pada keberadaan Terminal Regional Daya di Kota Makassar, sedangkan orientasi penelitian untuk mengungkap bagaimana keberadaan terminal yang banyak mendapat sorotan dari berbagai kalangan dilihat dari aspek fungsi dan kinerja operasionalnya.

2.3 Lokasi Penelitain

Penelitian berlokasi di Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Gowa, Jalan Tamarunang Raya

2.4 Sumber Data

Data primer berupa data hasil survey kuesioner yang diisi oleh responden (developer dan masyarakat umum) dan data sekunder berupa laporan administrasi pelayanan IMB, prosedur dan tata cara pelayanan IMB dan sebagainya.

2.5 Penentuan Variabel

Penentuan variabel berdasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml et al., 1990), yaitu:

a. Responsif (*Responsiveness*)
b. Keandalan (*Reliability*)
c. Jaminan (*Assurance*)
d. Sikap Empati (*Empathy*)
e. Bukti Fisik Jasa (*Tangible*)

2.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi, yaitu masyarakat Kabupaten Gowa yang merupakan pengguna jasa pelayanan IMB dalam enam bulan terakhir berdasarkan data dari Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa sebanyak 175 orang.
b. Sampel yang diberikan kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 114 orang (responden), terdiri masyarakat maupun badan hukum (perseroan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas dan realibilitas dilakukan terhadap data kuesioner dari responden dalam mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tata Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa dalam melayani pemberian Izin dalam mendirikan bangunan.

a. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Kepuasan

Hasil pengujian untuk kepuasan masyarakat ditampilkan dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0.701	0.312	Valid
2	0.646		
3	0.590	0.312	
4	0.524		
5	0.530	0.312	
6	0.718		
7	0.548	0.312	
8	0.556		
9	0.758	0.312	
10	0.638		

Berdasarkan tabel 1, tampak bahwa 10 item pertanyaan kuesioner kepuasan pada angket memenuhi kriteria valid. Dengan demikian data yang telah dianalisis dan valid dapat dilanjutkan ke tahap uji realibilitas dengan bantuan program SPSS Ver. 20, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	***N of Items***
.822	10

Seperti yang ditunjukkan pada tabel 2, tampak bahwa 10 item pertanyaan kuesioner kepuasan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,822. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60, Artinya bahwa instrument kuesioner tingkat kepuasan yang digunakan memenuhi kriteria reliabel

b. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Kepentingan

Hasil pengujian untuk kepentingan masyarakat ditampilkan dalam tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0.513	0.312	Valid
2	0.423		
3	0.492	0.312	
4	0.463		
5	0.609	0.312	
6	0.546		
7	0.533	0.312	
8	0.489		
9	0.435	0.312	
10	0.473		

Berdasarkan tabel 3, tampak bahwa 10 item pertanyaan kuesioner kepentingan pada angket memenuhi kriteria valid. Dengan demikian data yang telah dianalisis dan valid dapat dilanjutkan ke tahap uji realibilitas.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	***N of Items***
.943	10

Seperti yang ditunjukkan pada tabel 2, tampak bahwa 10 item pertanyaan kuesioner kepuasan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,943. Nilainya > 0,60, sehingga secara keseluruhan variabel memenuhi kriteria reliabel

3.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden menjelaskan deskripsi dari responden dan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur. Dari 114 responden yang berpartisipasi, berdasarkan jenis kelamin, ditunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 51 orang atau 44,74% dan responden perempuan sebanyak 63 orang atau 55,26%. Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden SMA Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan hasil rata-rata per dimensi kualitas pelayanan yaitu: Tangibles, sebanyak 26 orang atau 22,81%, responden S1 sebanyak 55 orang atau 48,25%, responden S2 sebanyak 26 orang atau 22,81%, dan responden S3 sebanyak 7 orang atau 6,14%. Berdasarkan umur, jumlah responden umur 44-52 tahun sebanyak 3 orang atau 2,63%, responden umur 35-43 tahun sebanyak 23 orang atau 20,18%, responden umur 26-34 tahun sebanyak 54 orang atau 47,37%, dan responden umur 17-25 tahun sebanyak 34 orang atau 29,82%.

3.1.3 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa

Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Adapun hasilnya disajikan dalam tabel

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

No.	Dimensi	Rata-Rata	Kategori Kepuasan
1	*Responsiveness*	3.20	Cukup Tinggi
2	*Reliability*	3.09	Cukup Tinggi
3	*Assurance*	3.43	Cukup Tinggi
4	*Empathy*	3.56	Tinggi
5	*Tangible*	2.82	Kurang Tinggi
	Rata-Rata	3.22	Cukup Tinggi

Berdasarkan tabel 5, untuk *Responsiveness* menunjukkan skor rata-rata yaitu 3,20 dengan kategori cukup tinggi, *Reliablity* menunjukkan skor rata-rata yaitu 3,09 dengan kategori cukup tinggi, *Assurance* menunjukkan skor rata-rata yaitu 3,43 dengan kategori cukup tinggi, *Empathy* menunjukkan skor rata-rata yaitu 3,56 dengan kategori tinggi, dan *Tangible* menunjukkan skor rata-rata yaitu 2,82 dengan kategori kurang tinggi. Dari kelima dimensi tersebut, *tangible* merupakan variabel pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah. Tingkat kepuasan rata-rata masyarakat sebesar 3,22 dengan kategori cukup tinggi.

3.1.4 Hasil Analisis Gap

Berikut hasil analisis Gap ditunjukkan dalam tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji F

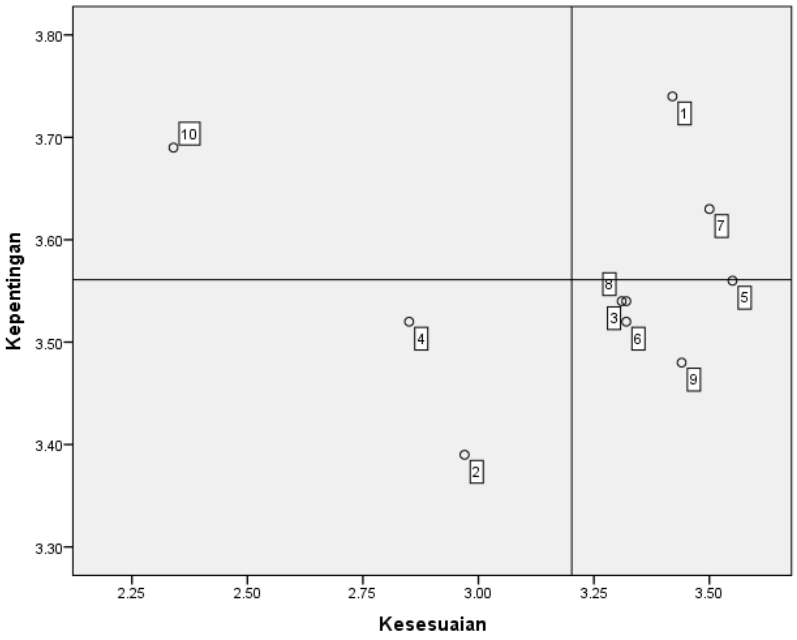
No	Atribut	P	I	Gap	Kesesuaian (%)
1	Kemudahan dalam pelayanan	3,42	3,74	-0,32	91,55
2	Prosedur pelayanan	2,97	3,39	-0,41	87,82
3	Kecepatan pelayanan	3,32	3,54	-0,21	94,04
4	Kewajaran biaya pelayanan	2,85	3,52	-0,67	81,05
5	Produk pelayanan	3,55	3,56	-0,01	99,75
6	Kompetensi petugas	3,32	3,52	-0,20	94,26
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,50	3,63	-0,13	96,38
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,31	3,54	-0,24	93,32
9	Penanganan pengaduan layanan	3,44	3,48	-0,04	98,74
10	Layanan online	2,34	3,69	-1,35	63,42
	Rata-Rata	**3,20**	**3,56**	**-0,36**	**89,95**

Keterangan: P = Performance (Tingkat Kepuasan); I = Importance (Tingkat Kepentingan)

Berdasarkan tabel 6, tampak bahwa tingkat kesesuaian paling tinggi berada pada produk pelayanan dengan persentase kesesuaian 99,75% dan yang terendah adalah layanan online dengan persentase sebesar 63,42%.

3.1.5 Hasil Analisis *Importance - Performance*

Analisis *Importance-Performance* bertujuan untuk melakukan pemetaan atas kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*performance*) pengguna jasa pelayanan IMB. Analisis ini menggunakan program SPSS Ver. 20. Adapun outputnya ditampilkan dalam gambar 1 berikut.



Gambar 1. Hasil Analisis *Importance-Performance*

Berdasarkan gambar 1, ditunjukkan bahwa Kuadran A merupakan kuadran yang terdiri atribut nomor 10 tentang keberadaan layanan *online* di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa. Pada kuadran tersebut terdapat atribut yang penting dan diharapkan pengguna jasa tetapi kinerja pelayanan drasa belum maksimal dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan online mesti dijadikan prioritas untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi dalam hal kaitannya dengan pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa.

3.3 Pembahasan

Hasil analisis terhadap kepuasan masyarakat terhadap layananan IMB di Dinas Tata Tuang dan Bangunan Kabupaten Gowa diperoleh bahwa untuk dimensi *Responsiveness* diperoleh skor rata-rata sebesar 3,20 masuk dalam kategori cukup tinggi, *Reliablity* diperoleh skor rata-rata sebesar 3,09 masuk dalam kategori cukup tinggi, *Assurance* diperoleh skor rata-rata sebesar 3,43 masuk dalam kategori cukup tinggi, *Empathy* diperoleh skor rata-rata sebesar 3,56 masuk dalam kategori tinggi, dan *Tangible* diperoleh skor rata-rata sebesar 2,82 masuk kategori kurang tinggi. Dari kelima dimensi tersebut, *tangible* merupakan dimensi pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah. Rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 3,22 dengan kategori cukup tinggi.

Hasil analisis tingkat kesesuaian paling tinggi berada pada produk pelayanan dengan persentase kesesuaian 99,75% dan yang terendah adalah layanan online dengan persentase sebesar 63,42%. Hasil Analisis *Importance-Performance* diperoleh bahwa pelayanan online mesti dijadikan prioritas untuk diperbaiki dalam pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Gowa. Rendahnya tingkat kesesuaian untuk atribut tentang pelayanan online dapat dimaknai bahwa pada saat ini harapan terhadap pelayanan online terbilang tinggi sementara pelayanan yang diperoleh masyarakat kurang maksimal. Tingginya harapan terhadap pelayanan online tersebut merupakan dampak adanya Pandemi Covid-19 yang mengakibatkan perubahan sistem pelayanan dari konvensional atau tatap muka menjadi online. Apabila pelayanan online tersebut justru kurang cepat maka hal tersebut menjadikan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan tersebut.

4. Penutup

4.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan dari penelitian ini:

a. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan IMB oleh masyarakat di Dinas Tata Tuang dan Bangunan Kabupaten Gowa diperoleh dengan nilai rata-rata yaitu 3,22 dengan kategori cukup tinggi.
b. Tingkat kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan IMB di Dinas Tata Tuang dan Bangunan Kabupaten Gowa sebesar 89,95%.
c. Atribut yang perlu menjadi prioritas agar diperbaiki adalah pelayanan online karena atribut tersebut memiliki tingkat keseuaian yang terendah dengan persentase sebesar 63,42%.

4.2 Saran

Saran dalam penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

a. Adanya atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu layanan online, hendaknya menjadi bahan masukan bagi pihak Dinas Tata Tuang dan Bangunan Kabupaten Gowa agar mengoptimalkan pelayanan pada atribut tersebut.
b. Hendaknya dilakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat memberi pengaruh terhadap keterlambatan pembangunan suatu proyek pada obyek penelitian yang berbeda.

Daftar Pustaka

Ganir, A. (2012). *Pengaruh kualitas*

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Tesis. Universitas Terbuka Jakarta.

Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Universitas Diponegoro.

Mustafa, D. (2016). Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *5*(2), 79–92.

Ndjurumbaa, T. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat atas kualitas pelayanan di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur. *Universitas Terbuka*.

Sulistyani, D. P. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Kecamatan Landasan Ulin. *Kindai*, *13*(2).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Simon and Schuster.