

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu aspek penting bagi pemerintah kabupaten/kota saat ini menurut perspektif manajemen pemerintah adalah bagaimana pemerintah kabupaten/kota mampu meningkatkan pelayanan publik kepada seluruh *stakeholder* terkait. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah di pusat dan daerah serta lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik oleh Ismail Mohamad (2003 :2), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Ada banyak faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan masih rendah, hal ini terlihat dari panjangnya prosedur kerja sehingga memerlukan waktu yang terlalu lama, informasi yang masuk tidak cepat ditanggapi untuk diketahui dan diatasi, serta kurangnya sarana dan prasarana. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam

menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparaturnya akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Masyarakat atau pemohon dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga tugas pemerintah kabupaten / kota adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat melalui Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan *Standard Operating Procedure* (SOP). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pada setiap pemerintah kabupaten/kota, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, perlunya evaluasi dari sisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Jadi ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pada prakteknya perjalanan *public service* dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang diupayakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan yang berkualitas (*service quality*) yang sering disingkat dengan istilah SERVQUAL.

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan.

Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Publikasi metode pada jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel “SERVQUAL : *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Terdapat 5 Dimensi *Public Service* menurut Parasuraman dan Berry (1995:49) yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yaitu :

1. Keterwujudan (*tangible*), merupakan dimensi pelayanan yang menitik beratkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik.
2. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya Tangkap (*responsiveness*), yaitu dimensi kualitas pelayanan yang menitik beratkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan.
4. Jaminan (*assurance*), merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi ini menitik beratkan pada perilaku personel jasa untuk perhatian terhadap pelanggan.
5. Empati (*empathy*). Merupakan aspek yang menekankan pelayanan pelanggan sebagai seorang individu.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988 : 49) berpengaruh pada harapan pemohon/masyarakat dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pemohon menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pemohon akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pemohon menerima pelayanannya berkurang atau sama dari harapannya, maka pemohon/masyarakat akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Naser,et.al (2006:724),menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan basis bagi keberhasilan perusahaan, terutama dalam kondisi persaingan yang ketat. Pemikiran yang mendasari premis mengenai arti kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk dan/atau layanan yang diberikan akan memiliki kemungkinan yang besar untuk melakukan pembelian ulang, mencoba produk dan/atau jasa lain yang ditawarkan perusahaan, mengabarkan keunggulan produk dan/atau jasa perusahaan kepada pihak lain (*positive word of mouth*) dan condong loyal kepada perusahaan. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan dengan hasil yang didapatkan secara nyata setelah mengonsumsinya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam melakukan bisnisnya. Konsep pemasaran secara tegas menyatakan bahwa kunci dalam mencapai tujuan perusahaan adalah bagaimana memuaskan pelanggan secara lebih efektif dibanding apa yang dilakukan oleh para pesaing.

Kepuasan pelanggan merupakan basis bagi keberhasilan perusahaan, terutama dalam kondisi persaingan yang ketat. Pemikiran yang mendasari premis

mengenai arti kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk dan/atau layanan yang diberikan akan memiliki kemungkinan yang besar untuk melakukan pembelian ulang, mencoba produk dan/atau jasa lain yang ditawarkan perusahaan, mengabarkan keunggulan produk dan/atau jasa perusahaan kepada pihak lain (*positive word of mouth*) dan condong loyal kepada perusahaan menurut Naser, et al.(2006 : 728).

Jadi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemerintah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana pemerintah memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan menurut Atmawati dan Wahyuddin (2007 : 85).

Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/2/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Dari hasil penelitian / survey yang dilakukan setiap tahun bermanfaat untuk menyediakan data Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap pelayanan publik secara periodik dari waktu ke waktu sehingga dapat diketahui perkembangan kualitas pelayanan publik. Bagian Organisasi dan Tata Laksana (ORTALA) Pemerintah Kota Surabaya melakukan penelitian semua dinas yang ada di Pemerintah Kota Surabaya di setiap tahunnya yang diperlihatkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti pada Tabel 1.1 di bawah ini

Tabel. 1.1
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, Konversi Mutu Serta Penilaian Kinerja
 Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kota Surabaya
 pada Tahun 2012 s/d 2014

No	Intansi Pelayanan Publik	Tahun 2012		Tahun 2013		Tahun 2014	
		Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Konversi IKM	Mutu Pelayanan
1.	Dinas Komunikasi dan Informasi	79.51	Baik	78.80	Baik	78.89	Baik
2.	Dinas Kesehatan	78.41	Baik	80.06	Baik	73,19	Baik
3.	Dinas Perhubungan	78.25	Baik	69.16	Baik	71,71	Baik
4.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	77.98	Baik	70.90	Baik	74,15	Baik
5.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	76.15	Baik	71.06	Baik	72,91	Baik
6.	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	73.14	Baik	68.73	Baik	77,10	Baik

Lanjutan Tabel. 1.1

No	Intansi Pelayanan Publik	Tahun 2012		Tahun 2013		Tahun 2014	
		Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Konversi IKM	Mutu Pelayanan
8.	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	71.98	Baik	69.57	Baik	72,68	Baik
9.	Dinas Pengelolaan tanah dan bangunan	71.63	Baik	71.87	Baik	66,60	Baik
10.	Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang	65.90	Baik	78.67	Baik	64.64	Baik

Sumber : Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya tentang laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Tahun 2012 s/d 2014.

Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya memberikan pelayanan IMB, SKRK, IUJK dan Surat Izin Penyelenggaraan Reklame maka Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya bertekad untuk memberikan mutu pelayanan keciptakaryaan, penataan ruang dan bangunan serta mengutamakan kepuasan pelanggan terbukti pada tahun 1996 Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang mendapatkan penghargaan Abdi Satya Bhakti.

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa semua instansi pemerintah bersaing untuk mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai yang baik, fenomena yang ada dari ringkasan mutu pelayanan pada tahun 2012 Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang memiliki nilai konversi 65,90 mempunyai nilai yang sudah baik dari masyarakat namun unsur kinerja pelayanan yaitu kecepatan pelayanan yang mendapatkan keluhan kurang baik pada masyarakat khususnya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dimungkinkan karena ada peraturan baru terkait retribusi perijinan sehingga penyelesaian perijinan untuk sementara

ditangguhkan. Tahun 2013 memiliki kenaikan nilai konversi 78,67 juga mendapatkan nilai baik dari masyarakat namun unsur kinerja pelayanan yaitu Kepastian Jadwal Pelayanan yang mendapatkan keluhan kurang baik pada masyarakat karena waktu pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di prosedur sehingga perlunya penyederhanaan prosedur yang harus diperbaiki melalui sistem pelayanan berbasis WEB dan diikuti dengan penyederhanaan persyaratan. Pada tahun 2014 mengalami penurunan nilai konversi 64,64 mendapatkan nilai baik dari masyarakat namun unsur kinerja pelayanan yaitu kesesuaian biaya pelayanan mendapatkan keluhan kurang baik pada masyarakat karena kurangnya informasi dan sosialisasi pada masyarakat tentang pengenaan denda retribusi apabila adanya keterlambatan pembayaran maka kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan tidak sama sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan masalah pengenaan biaya retribusi tersebut yang telah diterima sebelumnya. Walaupun nilai kinerja pelayanan Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang mendapatkan nilai Baik maka masih perlu upaya bagi dinas untuk senantiasa melakukan perbaikan dan inovasi dalam upaya meningkatkan kinerjanya secara berkesinambungan.

Keluhan dan harapan masyarakat perlu menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik. Besarnya keluhan dan baiknya harapan, bukan berarti bahwa pelayanan yang dilaksanakan baik atau buruk. Jadi memperhatikan harapan menjadi ukuran dan informasi dalam rangka perbaikan pelayanan ke depan.

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaan seperti Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Perindustrian lebih dikhususkan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya sebagai salah satu dinas dari beberapa dinas yang ada di Pemerintahan Kota Surabaya bertugas menyediakan pelayanan, memberikan dan meningkatkan pelayanan keciptakarya, penataan ruang dan bangunan, dengan cepat, tepat, transparan dan bertanggung jawab mewujudkan rencana tata ruang kota yang terpadu menuju kota perdagangan dan jasa yang berwawasan lingkungan.

Pelayanan Perijinan IMB adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Kota kepada pribadi atau badan usaha untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki, merombak atau merobohkan bangunan agar memiliki IMB merupakan hal yang sangat penting dan *urgent*. Bila bangunan yang didirikan tidak memiliki IMB, maka pemerintah daerah pun berhak merobohkan bangunan tersebut. Disebabkan setiap pendirian bangunan bukan hanya rumah tinggal tetapi non rumah tinggal haruslah dilengkapi dengan IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Kegunaan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) adalah untuk menata pola penggunaan ruang kota dan sekaligus mencegah munculnya bangunan-bangunan yang dinilai dapat merusak dan membahayakan keselamatan warga kota. Selain itu IMB digunakan untuk menertibkan bangunan gedung yang ada dan untuk

tercapainya bangunan yang sesuai dengan fungsinya dan memenuhi persyaratan teknis dengan memperhatikan daya dukung lingkungan.

Adanya fenomena permasalahan yang timbul dari masyarakat atau pemohon, adanya pelaksanaan pelayanan publik (*public services*) di Kota Surabaya dirasakan masih kurang optimal, dimana hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat sebagai pemohon atau konsumen. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan kinerja pelayanan publik tersebut. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain berkait dengan masalah prosedur pelayanan yang terlalu panjang dan berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang dirasakan berat, juga kurang transparan untuk memberikan informasi tentang retribusi maupun mengenai kemampuan petugas pelayanan yang masih rendah. Permasalahan tersebut berdampak pada munculnya citra buruk bagi pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik.

Ada banyak faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan masih rendah. Salah satu diantaranya adalah struktur organisasi pemerintahan masih terlalu besar. Hal ini terlihat dari panjangnya prosedur kerja yang harus dilalui, sehingga memerlukan waktu yang terlalu lama, persoalan yang seharusnya mudah diselesaikan menjadi sangat sulit; jalur hirarki yang terlalu panjang; rentang kendali atau mekanisme pengendalian yang terlalu lebar; informasi yang masuk tidak cepat ditanggapi untuk diketahui dan diatasi, kurangnya koordinasi antara unit atau bagian, dan juga pembagian kerja yang kurang jelas serta kurangnya sarana dan prasarana untuk pemberian pelayanan seperti sistem informasi

manajemen atau sarana teknologi informasi (IT). Padahal dalam pengurusan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) khususnya untuk Non RT (Rumah Tinggal) banyak sekali keterkaitan antara IMB dengan berbagai jenis perizinan yang lain, misalnya untuk pengurusan Izin HO (Izin Gangguan), Ijin Usaha Industri (IUI) maka salah satu syaratnya harus terlebih dahulu mendapatkan IMB. Jadi sangat pentingnya pengurusan IMB bagi masyarakat karena tidak hanya berguna bagi legalitas bangunan/ rumah dan non rumah tinggal yang didirikan, juga menyangkut kelancaran dan saling berkaitan dengan berbagai bentuk pengurusan surat perizinan yang lain.

Diharapkan setiap masyarakat yang akan mendirikan bangunan rumah tinggal dan non rumah tinggal harus mengajukan IMB terlebih dahulu tetapi berdasarkan pengamatan di lapangan, masih banyak masyarakat (pemohon) yang tidak mengerti tentang sanksi bagi pendirian bangunan rumah tinggal ataupun non rumah tinggal yang tidak mengajukan IMB sebelum mendirikan bangunan ataupun yang tidak mempunyai IMB.

Masalah yang dibicarakan di DPRD tentang pelayanan IMB antara lain : Wakil Ketua DPRD Surabaya Darmawan menyatakan, mendapat banyak keluhan dari para pelaku usaha di Surabaya, soal sulitnya pengurusan perizinan. Yang paling sering dikeluhkan adalah masalah prosedur. "Banyak yang harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan. Padahal, jika semua informasi diberikan sejak awal, keluhan ini bisa diminimalkan. Bahkan, hasil investigasi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menunjukkan hal sama. Tidak hanya rawan pungutan, prosedur penerbitan izin di sejumlah instansi Pemkot juga belum sepenuhnya

memenuhi standar. Hasil investigasi standar pelayanan publik di instansi pemerintah kota pada Bulan November–Desember 2014 bisa menjadi bukti. Rata-rata persoalannya, penerbitan izin di instansi-instansi itu belum sesuai standar yang diatur UU 25/2009 tentang Layanan Publik. Meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, serta produk pelayanan.

Temuan ORI tidak jauh berbeda dengan berbagai keluhan layanan perizinan yang masuk ke gedung DPRD. Masalah yang dikeluhkan juga sama, mulai tidak jelasnya batas waktu pengurusan izin, sistem informasi perizinan yang membingungkan, hingga alur penerbitan izin yang belum jelas.

Pelayanan publik yang dilakukan Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya bertekad memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan keciptakaryaan penataan ruang dan bangunan secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan serta pemangku kepentingan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya, cepat selesai dan menanggapi setiap keluhan yang ada. Di samping itu juga memberikan pelayanan yang murah dan terjangkau dengan ditunjang fasilitas yang memadai. Kenyamanan pengguna layanan juga merupakan suatu bentuk layanan ditambah dengan adanya jaminan pelayanan yang diberikan dinas tepat waktu.

Penelitian ini dirancang untuk menguji tingkat pelayanan perijinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terhadap kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berupa wujud fisik (*tangibles*), kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Pemohon sebagai masyarakat yang mengajukan permohonan perijinan IMB pasti mempunyai harapan terhadap kualitas jasa tertentu yang mungkin berbeda dengan pemberi pelayanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu pelayanan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis mengangkatnya dalam bentuk penulisan Tesis dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya**”.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini berusaha menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dari uraian sebelumnya, maka masalah dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
4. Apakah kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

5. Apakah kualitas pelayanan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan akan bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Manfaat Praktis

Bagi Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya terutama untuk perizinan IMB, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan

pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan serta inovasi pelayanan, khususnya dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB, mendapatkan nilai mutu pelayanan khususnya pelayanan perizinan IMB atas pelayanan publik mencapai predikat yang terbaik.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian tambahan bagi pembaca di kalangan akademis. Selain itu penelitian ini merupakan sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat dijadikan bahan masukan dalam rangka menambah wawasan ilmu pengetahuan dan penerapan untuk mendorong kualitas pelayanan publik yang lebih baik serta mengoptimalkan kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang lebih efisien dan efektif.

3. Manfaat Masyarakat

Bagi atau pemohon khususnya pengusaha dan investor adalah diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan tercapainya kepuasan serta terpenuhinya pelayanan yang optimal serta transparan dalam pelayanan perizinan IMB yang ada di Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan tentang Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.

