

B A B I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan otonomi yaitu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin membaik dan aspiratif, inovatif serta kepuasan pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal tersebut secara langsung menuntut birokrasi pemerintahan di daerah agar lebih memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang UU nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan yang sangat kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan Pemerintah daerah memperoleh ruang yang sangat luas untuk melakukan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan publik.

Sebagai aparatur pemerintah dimana pemerintah tidak seperti zaman dahulu bahwa aparatur pemerintah adalah yang berkuasa dan harus dihormati tetapi aparatur pemerintah dituntut sebagai abdi masyarakat untuk mengayomi dan mengabdikan pada masyarakat memperhatikan keluhan dan membantu masyarakat tentang semua pelayanan serta kepuasan pada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik (*public services*) di Indonesia dirasakan masih kurang optimal, dimana hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan 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 IT. Jumlah pegawai atau aparatur pemerintah yang ada sangat besar tetapi dengan kemampuan yang terbatas, sehingga sulit untuk dilakukan pembinaan secara efektif.

Dari hasil penelitian dari PT KOKEK sebagai konsultan di Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Surabaya menyebutkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan publik tahun 2012 paling rendah dibanding dinas lainnya dengan nilai IKM 2,62 dari rata-rata nilai IKM sebesar 2,99 dari semua dinas yang ada di pemerintah kota Surabaya. yang diperlihatkan oleh tabel dibawah ini

Tabel 1.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, konversi mutu serta penilaian kinerja terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kota Surabaya tahun 2012

No	INSTANSI PELAYANAN PUBLIK	NILAI RATA TERTIMBANG	KONVERSI IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Dinas Komunikasi dan Informasi	3,18	79,51	B	BAIK
2	Dinas Kesehatan	3,14	78,41	B	BAIK

3	Dinas perhubungan	3,13	78,25	B	BAIK
4	Dinas Pendidikan	3,13	78,13	B	BAIK
5	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	3,12	77,98	B	BAIK
6	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	3,05	76,15	B	BAIK
7	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	2,93	73,14	B	BAIK
8	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	2,89	72,19	B	BAIK
9	Dinas PU, Bina Marga dan Pematusan	2,88	71,98	B	BAIK
10	Dinas Pengelolaan tanah dan Bangunan	2,87	71,63	B	BAIK
11	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	2,62	65,50	B	BAIK

Sumber : Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya tentang laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) periode tahun 2012

Ada penurunan kualitas pelayanan 2012 dibanding tahun 2011 sebesar 0,29 , dimana nilai IKM di tahun 2011 sebesar 2,91.dan di tahun 2012 sebesar 2,62 yang diperlihatkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Perbandingan nilai rata-rata unsur pelayanan dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Pemerintah Kota Surabaya antara survey tahun 2011 dengan tahun 2012

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA			GAP
	UNSUR	2011	2012	
Prosedur pelayanan	U1	3,00	2,58	-0,42
Persyaratan pelayanan	U2	3,00	2,86	-0,14
Kecepatan Pelayanan	U3	2,66	2,04	-0,62
Kewajaran biaya pelayanan	U4	2,91	3,00	0,04
Rata-rata tertimbang		2,91	2,62	-0,29

Sumber : Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya tentang laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) periode tahun 2012

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan produk jasa adalah evaluasi untuk mengetahui efektifitas pelayanan, salah satunya menggunakan model servis kualitas (*Model Of Sevices Quality*) yang mana mengemukakan lima dimensi yaitu : keterwujudan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), dan empati (*empathy*). yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*).

Didapatkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*)

(Maddern (2004), Rahim (2009), Juzan (2010), Triswanadari (2011), Jenet (2011), Van (2012), Hariyono (2013), A.A Sagung *et.al* (2013), Yasir *et.al* (2013), J.J. Navaratnaseelan dan Pelangkumaran (2014), dan Qingqing (2014)).

Surabaya sebagai salah kota terbesar di Indonesia juga tak terlepas dari kritik dari masyarakat sebagai penerima layanan, kinerja dari dinas atau instansi di Surabaya selalu menjadi bahan pembicaraan yang hangat di kalangan masyarakat, dengan kinerja yang tidak maksimal dan proses pengurusan yang berbelit, informasi yang kurang jelas, persyaratan yang banyak menjadi faktor utama yang sering di bicarakan masyarakat.

Dinas atau instansi sebagai penghubung antara pemerintah pemerintah dengan masyarakat yang menyediakan pelayanan publik saat ini mempunyai citra yang kurang baik di mata masyarakat selaku penerima layanan yang menilai layanan yang diberikan sudah baik atau tidak, maka dari itu di butuhkan strategi yang terbaik untuk meningkatkan performa dinas ini baik itu dari segi pemberian layanan, sistem sampai dengan sumber daya yang dimiliki.

Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya menyediakan pelayanan, memberikan dan meningkatkan pelayanan keciptakaryaan, 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. Dalam hal ini adalah Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya (DCKTR) memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti Surat Rencana

Keterangan Kota (SKRK). Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Surat Izin Penyelenggaraan Reklame (SIPR) .

Izin Mendirikan Bangunan yang kemudian disingkat dengan IMB adalah izin yang digunakan untuk mendirikan bangunan yang dikeluarkan oleh kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk dalam Pemerintah Kota Surabaya untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki, merombak/renovasi serta merobohkan agar desain pelaksanaan sesuai dengan tata ruang yang berlaku. Jadi bangunan yang sudah atau yang akan di bangun ini diharapkan kepada pemiliknya untuk mengurus IMB terlebih dahulu. IMB juga perlu diperbaharui apabila dalam perjalanannya bangunan mengalami perubahan signifikan atau renovasi yang menimbulkan kegiatan yang berdampak pada lingkungan seperti perubahan fungsi dan atau bentuk maka pemilik harus mengurus IMB kembali. maka 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. (Sumber : www.surabaya.go.id).

Permasalahan yang timbul dari masyarakat yaitu bahwa masyarakat sekarang kurang jelas mengenai prosedur untuk mengajukan permohonan IMB. Hal itu dikarenakan kurang realisasinya Pemerintah Kota Surabaya di dalam memberikan keterangan, pengetahuan mengenai IMB dan prosedurnya. Mengurus IMB memang agak sedikit membingungkan bagi kita yang tidak mengerti tata caranya, apalagi biaya

mengurus IMB terkadang harganya tidak transparan atau tidak ada kejelasan biayanya. Hal ini wajar adanya apalagi kita mengurus IMB menggunakan jasa calo, agar tidak ribet walaupun dengan harga yang lumayan besar apalagi dengan anggaran biaya bangun rumah yang minim.

Adapun data mengenai pertanyaan berkaitan pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Pemerintah Kota dapat dilihat di tabel bawah ini

Tabel 1.3 Jumlah pemohon tentang informasi IMB dan SKRK lewat Call Center dan Help Desk di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya tahun 2014

Bulan/ uraian	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	Total
Call Center	63	52	74	63	37	40	45	374
Help Desk	380	826	471	827	500	850	725	4604

Sumber : Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya tahun 2014

Maka pelayanan publik yang dilakukan Dinas 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, dan tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis mengangkatnya dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN SISTIM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BAGIAN PERIJINAN IMB DI DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KOTA SURABAYA.**

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini berusaha menganalisis kualitas pelayanan (*service quality*) berkaitan dengan menggunakan system online yang dikenal dengan Surabaya single window pada bagian perijinan khususnya ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya berpengaruh pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dari uraian sebelumnya, maka masalah dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah keterwujudan (*tangible*) berpengaruh pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh lima dimensi *Service Quality* (*SERVQUAL*) yaitu :

1. keterwujudan (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
2. kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

3. daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
4. jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
5. empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Praktis

Bagi Dinas 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 di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya kepada para masyarakat khususnya pengusaha dan investor. Sedangkan kegunaan bagi para masyarakat atau pemohon adalah tercapainya kepuasan dan terpenuhinya pelayanan yang optimal serta transparan dalam pelayanan perizinan IMB yang ada di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.

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 IMB (Izin Mendirikan Bangunan) yang lebih efisien dan efektif.

3. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan jasa perijinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) yang diberikan oleh petugas Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya