

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA BATU**

**Stephania Nirmala Ridirio**

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhwana Tunggadewi Malang

Email: stephaniaNirmalar@gmail.com

**Abstract:** *The quality of public services carried out by the government is often seen as a reflection of the general quality of bureaucracy in Indonesia. One thing that until now is often still a problem in relation to relations between the people and the government in the regions is in the field of public services and licensing services. The biggest orientation of service quality is expected to meet community satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of public services and community satisfaction in building permit services at the Batu City Investment Office. This study uses descriptive quantitative methods. Retrieving data using questionnaires, documentation and observation with purposive sampling technique. The method of determining the number of samples in this study using the Slovin formula with a value of error limit of 5%, so that samples taken as many as 40 people from 2,639 populations who manage Building Construction Permits. Data analysis uses descriptive statistics, simple regression equations, correlation tests and determination test. Based on the results of research and discussion of existing data, the quality of public services can increase community satisfaction. This means that the increasing quality of public services that provide the BAanan City Capital Investment Service, the more community satisfaction increases. On the contrary, the lower the quality of public services provided by the Batu City Investment Office, the lower the community's satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Public Service, Community Satisfaction, Building Construction Permits*

**Abstrak:** Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum) dan pelayanan perizinan. Orientasi terbesar kualitas pelayanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pengambilan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi dengan teknik *purposive sampling*. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan nilai batas error 5%, sehingga sampel yang diambil sebanyak 40 Orang dari 2.639 populasi yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Analisa data menggunakan statistik deskriptif, persamaan regresi sederhana, uji korelasi dan uji determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang berikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Izin Mendirikan Bangunan

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak bisa terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan

yang baik kepada seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum) dan pelayanan perizinan. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Berdasarkan kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia selama ini identik dengan birokrasi yang lambat, berbelit-belit, waktu yang lama, tenaga dan biaya yang banyak, serta adanya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme, serta ketidakadilan atau diskriminasi.

Kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berada dalam taraf yang memprihatinkan. Hal tersebut ditandai dengan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah terutama dalam mematuhi peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Tak terkecuali dalam pelayanan perizinan, baik perizinan mendirikan usaha, dan perizinan mendirikan bangunan. Untuk melaksanakan pembangunan tempat tinggal dan pembangunan gedung usaha dan sebagainya baik yang dilakukan oleh pribadi maupun pihak swasta yang mempunyai bidang usaha di bidang pembangunan diperlukan izin yang dikenal dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kenyataannya dapat kita lihat khususnya di beberapa Kota di Indonesia masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari instansi yang berwenang. Kadang-kadang sebagian masyarakat itu mendirikan, menambah atau mengurangi suatu bangunan tanpa mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan alasan yang bermacam-macam seperti tingginya biaya pengurusan, prosedur yang berbelit-belit, tidak transparan dan sebagainya. Mangacu pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah nondepartemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara (BUMN), badan hukum milik negara dan badan usaha milik daerah (Surjadi,2009:8).

Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu. Dimana kota Batu merupakan Kota yang belakangan ini mengalami pertumbuhan yang pesat dalam pembangunan sektor industri pariwisata. Kota otonomi yang baru berumur sekitar 10 tahun ini merupakan Kota Pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Pembangunan untuk menarik wisatawan dan juga investor dalam sektor industri dan pariwisata gencar dilakukan. Hal ini pasti membutuhkan pelayanan ekstra yang harus diberikan pemerintah dalam bidang perizinan terhadap masyarakat demi terciptanya pelayanan dan memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya. Berbagai jenis pelayanan perizinan yang di berikan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu. Adapun pelayanan perizinan tersebut, yaitu izin praktek dokter, izin mendirikan bangunan (IMB), izin membangun industri baik skala besar maupun skala kecil, serta masih banyak pelayanan perizinan lainnya.

Dalam penelitian ini, salah satu jenis perizinan yang diteliti oleh penulis adalah tentang Izin Mendirikan Bangunan. Dimana Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru,

mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung).

Berdasarkan pada pengamatan awal di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu pelaksanaan pelayanan publik yang di berikan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan belum berjalan dengan baik, dimana penulis menemukan beberapa permasalahan di bidang pelayanan. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut yaitu fasilitas pelayanan yang belum memadai, seperti komputer, tempat duduk dan penataan ruang tunggu yang masih kurang, dan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan serta tidak ada kepastian waktu pelayanan dan informasi biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan Hal ini menunjukkan bahwa, kondisi obyektif penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya, masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif, dan efisien serta sumber daya manusia aparatur yang belum memadai sehingga menimbulkan citra yang buruk bagi pemerintah dan belum memenuhi kepuasan masyarakat.

Mangacu pada Surat Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004, untuk mengukur baik buruknya kualitas pelayanan pemerintah membuat kebijakan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dalam Surat Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004. Konsep kepuasan masyarakat merupakan suatu keadaan dimana keinginan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, serta kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik (Surjadi,2009:8). Seperti yang di jelaskan penulis sebelumnya, bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat, oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana tanggapan masyarakat atas kualitas pelayanan yang di berikan diperlukan studi kepuasan masyarakat. Dimana indeks kepuasan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan atau kualitas pelayanan yang masih perlu di perbaiki dan menjadi pendorong bagi setiap penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis dan akurat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang diperoleh dari informan yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan Kerja di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu.

Sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen penting yang berada di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu, seperti informasi mengenai visi, misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi serta informasi lainnya yang tercatat berupa catatan, agenda serta arsip.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus izin mendirikan di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu dan Tenaga Kerja Pintu Kota Batu dengan jumlah 2.639 Orang. Sedangkan Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *sampling purposive*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2015:125). Sampel dalam penelitian ini ditargetkan responden yang melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Izin Mendirikan Bangunan dan Tenaga Kerja Kota Batu sebanyak 40 Orang.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan yang memiliki indikator, yaitu; *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness*, *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Security* (keamanan), *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), *Understanding the customer*. Sedangkan variabel Kepuasan masyarakat terdiri indikator, sebagai berikut Prosedur Pelayanan, Persyaratan pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data yang di gunakan dalam penelitian ini, meliputi; Kuesioner, dokumentasi dan observasi. Sedangkan Metode penyajian data dilakukan dengan tiga macam cara, yaitu; dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dalam bentuk tabulasi silang. Hal ini digunakan untuk memberikan gambaran hasil penelitian secara cepat dalam bentuk kecenderungan, dengan maksud agar peneliti dapat melacak hasil perkembangannya dalam bentuk persentase, dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 16.0 *for windows*, hal ini dirumuskan untuk melihat bagaimana hubungan antar variabel dan indikator dengan akurasi yang tinggi setelah melalui proses validitas dan reabilitas data dan analisis data dalam bentuk kalimat, dimana ada kesimpulan yang mengikuti setiap gambar yang disajikan. Serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah;

- a) Statistik Deskriptif
- b) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- c) Regresi Sederhana
- d) Uji Korelasi
- e) Uji t (*t-test*)
- f) Koefisien Determinasi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Izin Mendirikan Bangunan Kota Batu**

Kota Batu merupakan salah satu kota di Propinsi Jawa Timur yang mengalami banyak perubahan. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir kota Batu berhasil menunjukkan perkembangannya yang dikonotasikan sangat pesat, hal tersebut ditandai dengan semakin bertambahnya pembangunan fisik baik perkantoran, perumahan/tempat tinggal, perhotelan, tempat usaha, hingga tempat wisata. Hingga sebagian besar banyak bangunan- bangunan tua/lama yang diperbaiki atau direnovasi sebagai wujud aspirasi masyarakat dalam mewujudkan pembangunan fisik yang efisien dan mewujudkan kota Batu sebagai kota wisata. Disamping untuk untuk meningkatkan perekonomian masyarakat masyarakat kota batu membuat usaha-usaha seperti usaha kuliner, usaha villa, oleh-oleh dan sebagainya. Kebanyakan dalam menunjang usaha-usaha tersebut masyarakat merenovasi atau membangun kembali rumah atau bangunannya.

Banyak bangunan gedung yang diubah dari fungsi awalnya, misalnya rumah yang fungsinya adalah fungsi hunian diubah menjadi ruko yang memiliki fungsi usaha. Bangunan gedung

diperbolehkan memiliki lebih dari satu fungsi namun harus sesuai yang tercantum di IMB dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam rencana tata ruang wilayah dan panduan rencana kota. Di kota-kota besar memang sangat dimungkinkan memiliki bangunan gedung dengan lebih dari satu fungsi, apalagi berada di Kota Batu yang terkenal akan pariwisatanya akan dapat meningkatkan perekonomian. Perkembangannya semakin banyak dalam satu bangunan gedung yang memiliki berbagai macam fungsi bangunan khususnya di kota Batu. Maka dengan dikeluarkannya otonomi daerah pemerintah daerah berhak mengatur tentang izin mendirikan bangunan terkait dengan perubahan fungsi bangunan gedung pemenuhan persyaratan administratif dan teknis bangunan gedung.

Kota Batu mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Batu nomor 4 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Adanya Peraturan Daerah tersebut pemerintah Kota Batu berharap agar pendirian bangunan dan fungsi bangunan gedung sesuai dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pasal 15 ayat (5) Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan dijelaskan bahwa “Perubahan fungsi dan klasifikasi bangunan gedung harus diikuti dengan pemenuhan persyaratan administratif dan teknis bangunan gedung”. Pasal tersebut juga menjelaskan apabila melakukan perubahan fungsi dan klasifikasi bangunan ditetapkan oleh pemerintah daerah dan harus sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam rencana tata ruang kota.

### **Hasil Uji Validitas**

Suatu responden dikatakan valid apabila mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa instrumen variabel kualitas pelayanan publik (X) dinyatakan bahwa dari 10 indikator tersebut diatas disimpulkan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0,3$  hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat yaitu, dapat dinyatakan valid karena nilai karena memenuhi standar minimal r tabel sebesar 0,3.

### **Hasil Uji Reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini , menunjukkan nilai *cronbach alpha* angket variabel X sebesar 0,695 dan angket variabel Y sebesar 0,686. Berdasarkan nilai *cronbach alpha* tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini adalah reliabel. Karena setiap nilai *alpha* ( $\alpha$ ) melebihi nilai *cronbach alpha* minimal (0,6) yaitu masing-masing sebesar 0,695 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,686 untuk variabel kepuasan masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu

### **Statistik Uji t (T-test)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas pelayanan) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Berdasarkan hasil analisis uji t diketahui bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel atau  $11,507 > 2,024$  dan nilai sig  $<$  0,05, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu atau dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

### **Uji Regresi Linier Sederhana**

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai A (konstanta regresi) sebesar 0,455 dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,482, sehingga persamaan regresi dalam penelitian ini dapat ditulis  $Y = 0,455 + 0,482X$ . Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa jika konstanta regresi = 0, maka nilai variabel Y sebesar 0,455 atau dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan variabel X (kualitas pelayanan), maka akan meningkatkan nilai variabel Y (kepuasan masyarakat) sebesar 0,482 dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu.

### **Uji Korelasi**

Analisis korelasi linier sederhana (*bivariate correlation*) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel dan juga untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara dua variabel. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *pearson correlation* sebesar 0,881 dengan nilai signifikan 0,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat mempunyai hubungan karena 0,881 masuk interval 0,800-1,000. Begitu juga sebaliknya kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sama. Menurut Sugiyono (2015:217) interval korelasi 0,800-1,000 mempunyai hubungan sangat kuat.

### **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi di gunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan hubungan variabel independen (VX) dengan variabel independen (VY). Berdasarkan output analisis data dapat terlihat bahwa nilai R (nilai korelasi) sebesar 0,881 atau 88,1%, maksudnya adalah hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanann Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kera kota Batu adalah sebesar 88,1%, masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat. Sedangkan besarnya sumbangan hubungan antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,777 atau kemampuan yang ditimbulkan oleh variabel X (kualitas pelayanan) dalam mempengaruhi variabel Y (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 77,7%, sedangkan sisanya 22,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **Faktor/Indikator Yang Paling Dominan**

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, indikator/faktor yang paling dominan pada variabel kualitas pelayanan adalah *tangibles dan courtesy* dengan persentase sebesar 11%. Sedangkan Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, indikator/faktor yang paling dominan pada variabel kepuasan masyarakat adalah kejelasan petugas pelayanan dengan persentase sebesar 19%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel tersebut faktor yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu adalah indikator kejelasan petugas pelayanan.

Analisis kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Kota Batu tentunya tidak terlepas dari proses manajemen yang dilakukan dalam struktur organisasi yang mencerminkan wewenang, tugas pokok, dan fungsi setiap bagian-bagian yang ada dan bermuara pada Kepuasan masyarakat. Sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon IMB dapat dilihat berdasarkan hasil dari serangkaian instrumen yang digunakan, yang diambil dari 40 responden masyarakat yang melakukan pelayanan untuk Izin Mendirikan Bangunan memberikan penilaian untuk variabel pelayanan publik tersebut diukur melalui 10 indikator. Dimana kualitas pelayanan publik

yang dinilai masyarakat adalah berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah diterima/dirasakan masyarakat atas kesesuaian pelayanan yang diterima dan yang diinginkan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan dari suatu organisasi baik swasta maupun organisasi pemerintahan yang bertugas menyediakan pelayanan publik. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan yang harapan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal diukur dengan 10 indikator yang menunjukkan bahwa tanggapan responden pada indikator kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Kota Batu.

Jadi, berdasarkan hasil analisis data yang ada dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu maka semakin rendah kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden indikator yang paling dominan dalam pelayanan Izin Mendirikan bangunan terhadap kepuasan masyarakat adalah indikator kejelasan petugas pelayanan dengan persentase sebesar 19%. Artinya indikator kejelasan petugas pelayanan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota batu telah memenuhi tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori tinggi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 t diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Sedangkan berdasarkan hasil *output* SPSS 16.0 hasil uji determinasi besarnya hubungan antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,777 atau kemampuan yang ditimbulkan oleh variabel X (kualitas pelayanan) dalam mempengaruhi variabel Y (kepuasan masyarakat) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah sebesar 77,7%, sedangkan sisanya 22,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Serta Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden indikator yang paling dominan dalam pelayanan Izin mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu terhadap Kepuasan masyarakat adalah indikator kejelasan petugas pelayanan sebanyak 19%.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Muwafik, Saleh. 2010. *Public Service Communication*. Malang : UMM Press.
- Peraturan Pelaksanaan Bangunan Gedung Peraturan Pemerintah RI Nomor 36 Tahun 2005.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Reflika Aditama.
- Zaenal, M. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.