



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IJIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) DI DINAS PEKERJAAN UMUM  
KABUPATEN JEMBER**

*(Administration Service Quality on Construction Build Permit at Public Work  
Department of Jember Regency)*

**SKRIPSI**

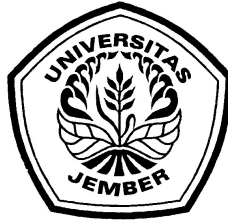
**OLEH :**

**SARI HAFIZA**

**030910201024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IJIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) DI DINAS PEKERJAAN UMUM  
KABUPATEN JEMBER**

*(Administration Service Quality on Construction Build Permit at Public Work  
Department of Jember Regency)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Sari Hafiza**

**NIM 030910201024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**

### **Persembahan:**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Mahmid Serah dan Ibunda Murtinah tercinta yang telah mendo' akan dan memberi kasih sayang serta motivasi selama ini;
2. Adikku tersayang Yandra Nugraha dan Annisa Utami, kita adalah kebanggaan keluarga dan kalian telah memberi keceriaan dalam hidupku;
3. Guru-guru sejak SD sampai PT terhormat yang telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

**Mengajari orang bagaimana belajar mandiri mungkin  
merupakan pelayanan terbesar yang kita berikan pada orang  
lain**

**(Oliver Wendell Holmes)\***

**Kepercayaan membutuhkan kebenaran**

**( Pierre Teilhard de Chardin)\***

\*) Majalah Intisari. Edisi Januari 2007

**PERNYATAAN:**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sari Hafiza

Nim : 030910201024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Kualitas Pelayanan Administrasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, 30 Oktober 2007

Yang menyatakan,

Sari Hafiza

NIM 030910201024

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IJIN MENDIRIKAN**  
**BANGUNAN (IMB) DI DINAS PEKERJAAN UMUM**  
**KABUPATEN JEMBER**  
*(Administration Service Quality on Construction Build Permit at Public Work*  
*Department of Jember Regency)*

Oleh:

Sari Hafiza

030910201024

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra.Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Harun Al Rasyid, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Administrasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Oktober 2007

Jam : 08.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs.A Kholiq A, M.Si  
NIP: 131 832 305

Dra. Anastasia Murdyastuti,M.Si  
NIP: 131 658 011

Anggota penguji,

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Harun Al Rasyid, M.Si  
NIP: 132 086 710

Drs. Agus Suharsono,M.Si  
NIP: 131 862 838

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, BS.W, MS  
NIP: 130 674 836

## SUMMARY

Administration Service Quality on Construction Build Permit at Public Work Department of Jember Regency: Sari Hafiza, 030910201024; 2007: 91 of page; Department of State Administration FISIP University of Jember.

In life of society which is modern, progressively; requirement of human become more complex and specific, progressively. To fulfill requirement of society that complexity hence one of governmental function that is the unit of service shall give more service with quality, transparent and accountability and not complicate the society. But, reality still many society which difficult to get more good service. The factor that impede like long bureaucracy, stiff, circumlocutory. So in management of IMB. On management of IBM in Jember still facing of some impede like is not transparent about cost, long time for solution so that society shy at to manage IMB and other impede is many society of Jember less comprehending the function IMB ownership.

The purpose of this research is to know and describe Administration Service Quality on Construction Build Permit at Public Work Department of Jember Regency.

This research conducted in Public Work Department of Jember Regency on July 17 - August 17, 2007. Approach which used in this research is descriptive with quantitative data. While samples taken in this research equal to 30 with proportional sampling. Data collecting that used are questionnaire, observation, interview and study literature.

The method that used on this research is quality service is to measure level of service quality. Measurement the level of service quality in this model based on some item designed to measure expectation and perception of customer. Difference between the expectation and perception seen according to five quality dimension that can assess by its customer, directly; that is: Direct Evidence (tangible), Reliability (Reliability), Responsibility (Responsiveness), Empathy (Empathy) and Guarantee (Assurance).

As for result of research that obtained through result of calculation use Servqual model known that Administration Service Quality on Construction Build Permit at Public Work Department of Jember Regency with score - 10 meaning not good. For that suggested Public Work Department of Jember Regency especially on unit of Licensing to increase service especially at reliability dimension (reliability) and direct evidence dimension (tangible), responsibility (responsiveness), guarantee (assurance) and empathy (Empathy).

Keyword: Service Quality on Construction Build Permit



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:”Kualitas Pelayanan Administrasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember “.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ung Nasdia B.Sw, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember.
2. Drs. Sutrisno, M,Si, selaku ketua jurusan ilmu administrasi FISIP Universitas Jember
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku ketua program studi ilmu administrasi FISIP Universitas Jember
4. Drs. Ardiyanto,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis kuliah
5. Dra.Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini
6. Drs.Harun AlRasyid, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di bagian perijinan.
8. Seluruh Staf Bagian perijinan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman di Bangka Raya No 10 makasih ya atas kebersamaannya selama ini dengan bersama kalian aku banyak tahu.
10. Buat Munifah 'trimakasih atas pinjaman CPUnya ya', mba' lia, Siska Febrilia, yunita, makasih ya atas dukungannya.
11. Teman-teman AN'03 ayo semangat!!!!
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, Oktober 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
<b>1.3.2</b> Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.2 Konsep Pelayanan.....	15
2.3 Konsep Pelayanan Prima .....	20
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....	21
2.5 Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	23
2.6 Konsep Jasa .....	24
2.4.1 Pembagian Barang dan Jasa.....	26
2.7 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28

2.8 Model ServQual.....	29
2.9 Teknologi Penyampaian Pelayanan.....	34
<b>2.10</b> Hasil Penelitian Terdahulu .....	<b>37</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.2.1 Tempat Penelitian.....	40
3.2.2 Waktu Penelitian .....	40
3.3 Penentuan populasi dan sampel penelitian.....	40
3.2.1 Penentuan Populasi .....	40
3.2.2 Penentuan Sampel .....	40
3.4 Definisi Operasional.....	41
3.5 Sumber data.....	43
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	43
3.7 Metode Analisis Data.....	44
<b>BAB 4 HASIL DAN PENYAJIAN DATA.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember.....	48
4.1.1 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .....	48
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember...	49
4.1.3 Keadaan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .....	58
4.2 Mekanisme Pelayanan Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember.....	60
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Analisis Data.....	65
5.1.1 Harapan Pemohon IMB terhadap pelayanan yang diberikan.....	65
5.1.2 Persepsi Pemohon IMB terhadap pelayanan yang diberikan.....	72
5.2 Analisis Servqual ( <i>Service Quality</i> ).....	78
5.3 Interpretasi Hasil Analisis Data.....	80.

<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	4
2. Tabel 1.2 Jumlah Pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal tahun 2006 di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .....	6
3. Tabel 1.3 Jumlah Pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal tahun 2007 di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember.....	6
4. Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Per Bagian dan Bidang Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember.....	58
5. Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
6. Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Bidang Cipta Karya Seksi Perijinan berdasarkan tingkat pendidikan.....	59
7. Tabel 4.4 Komposisi pegawai berdasarkan golongan pangkat.....	60
8. Tabel 5.1 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut harapan responden.....	65
9. Tabel 5.2 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan Responden.....	66
10. Tabel 5.3 Deskripsi keadaan petugas pelayanan menurut harapan Responden.....	66
11. Tabel 5.4 Deskripsi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut harapan Responden.....	67
12. Tabel 5.5 Deskripsi Konsistensi kerja pegawai menurut harapan Responden.....	67
13. Tabel 5.6 Deskripsi sifat mudah dipercaya menurut harapan Responden.....	68
14. Tabel 5.7 Deskripsi dimensi keandalan ( <i>Realibility</i> ) menurut harapan Responden.....	68

15. Tabel 5.8 Deskripsi dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) menurut harapan responden.....	69
16. Tabel 5.9 Deskripsi dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )menurut harapan Responden.....	70
17. Tabel 5.10 Deskripsi dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) menurut harapan Responden.....	71
18. Tabel 5.11 Harapan pemohon IMB di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .....	71
19. Tabel 5.12 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut persepsi responden.....	72
20. Tabel 5.13 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi Responden.....	73
21. Tabel 5.14 Deskripsi keadaan petugas pelayanan menurut persepsi Responden.....	73
22. Tabel 5.15 Deskripsi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut persepsi Responden.....	74
23. Tabel 5.16 Deskripsi Konsistensi kerja pegawai menurut persepsi Responden.....	74
24. Tabel 5.17 Deskripsi sifat mudah dipercaya menurut persepsi Responden.....	75
25. Tabel 5.18 Deskripsi dimensi keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut Persepsi Responden.....	75
26. Tabel 5.19 Deskripsi dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) menurut persepsi responden.....	76
27. Tabel 5.20 dimensi jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut persepsi responden.....	76
28. Tabel 5.21 Deskripsi dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) menurut persepsi Responden.....	77
29. Tabel 5.22 Persepsi pemohon IMB di Dinas Pekerjaan Umum	

Kabupaten Jember.....	78
30. Tabel 5.23 Rekapitulasi perhitungan Servqual untuk kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .....	79
31. Tabel 5.24 Data responden yang mengurus IMB di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember pada triwulan awal tahun 2007.....	83
32. Tabel 5.24 Rata-rata skor Servqual 5 dimensi Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember.....	84



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
2. Gambar 2.2 Model <i>Service Quality</i> .....	30
3. Gambar 2.3 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan.....	33
4. Gambar 2.4 Skema <i>Long-Linked Technology</i> .....	34
5. Gambar 2.5 Skema <i>Mediating Technology</i> .....	35
6. Gambar 2.6 Skema <i>Intensive Technology</i> .....	35
7. Gambar 2.7 Alur skema proses Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .....	36
8. Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuisisioner penelitian Kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember
2. Surat izin penelitian dari lembaga penelitian Universitas Jember.
3. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Jember.
4. Surat keterangan telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember .
5. Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2006 tentang Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Kabupaten Jember.

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar belakang Masalah**

Pelayanan umum merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam kehidupan modern, kebutuhan manusia semakin meningkat dan semakin spesifik, hal ini disebabkan oleh semakin meningkatnya tingkat kebutuhan hidup dan pendidikan masyarakat serta perkembangan teknologi yang semakin memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai informasi yang ada di seluruh dunia. Masyarakat sebagai konsumen akan cenderung mencari produk yang semakin andal dan bermutu, sehingga jawaban yang tepat pemberi pelayanan yang berkualitas adalah dari pihak pemerintah.

Dengan adanya pergeseran tuntutan penyempurnaan pelayanan itu, maka dapat dijadikan dasar untuk menuntut pelaksanaan pemerintahan yang adil dan jujur serta transparan untuk menuju pemerintahan yang bersih dari kegiatan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) yang sesuai dengan Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hal tersebut menjadi sebuah acuan bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, dan memberikan peran yang lebih besar kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Dalam era reformasi yang sedang berjalan seperti sekarang ini organisasi publik dituntut untuk lebih transparansi dan akuntabilitas, mengingat banyaknya