



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN
BANGUNAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM CIPTA
KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN
JEMBER**

*(The Analysis Service Quality On Construction Build Permit Cipta Karya Public And
Land Use At Work Departement Of Jember Regency)*

SKRIPSI

Oleh :

**Rahajeng Nandasari Pratikta
NIM 060910291046**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN
BANGUNAN DI DINAS PEKERJAANUMUM CIPTA
KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN
JEMBER**

*(The Analysis Service Quality On Construction Build Permit Cipta Karya Public And Land
Use At Work Departement 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

Rahajeng Nandasari Pratikta

NIM 060910291046

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

2011

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Drs.Bambang Erwin Pratikta dan Ibunda Wiwik Andayani SH tercinta yang telah mendo'akan dan memberi kasih sayang serta motivasi selama ini;
2. Adikku tersayang Dara Iklima Pratikta dan Fido Zendra Pratikta, kita adalah kebanggaan keluarga dan kalian telah memberi keceriaan pada kakak;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

*Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam berusaha,
yang merupakan aib adalah jika kamu tidak
bangkit dari kegagalan itu
(Ali bin Abu Thalib)*

*Orang-orang yang berhenti belajar adalah pemilik masa lalu.
Orang-orang yang terus belajar adalah pemilik masa depan.
(Mario Teguh)*

*) Majalah Gadis. Edisi November 2010

PERNYATAAN:

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rahajeng Nandasari Pratikta

Nim : 060910291046

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, Februari 2011

Yang menyatakan,

Rahajeng Nandasari Pratikta

NIM 060910291046

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN
BANGUNAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM CIPTA
KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN
JEMBER**

*(The Analysis Service Quality On Construction Build Permit Cipta Karya Public And
Land Use At Work Departement Of Jember Regency)*

Oleh:

Rahajeng Nandasari Pratikta

060910291046

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing II : M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “Analisis Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Jumat, 18 Februari 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. . Abdul Kholiq .A, M.Si
NIP. 195907261989021001

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021001

Anggota Penguji,

Anggota I,

Anggota II,

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP
NIP. 197410072000121001

Rahmat Hidayat,S.Sos,MPA
NIP. 198103222005011001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember,

Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember; Rahajeng Nandasari Pratikta, 060910291046; 2011: 89 halaman; Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Mengingat keberadaan masyarakat saat ini semakin modern dengan tingkat pendidikan tinggi, struktur sosial dan lingkungan yang lebih kompleks serta tingkat mobilitas tinggi. Organisasi publik dituntut untuk memberi pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, mudah diperoleh masyarakat serta kinerja birokrasi yang berkualitas. Tapi kenyataannya masih banyak masyarakat yang sulit mendapatkan pelayanan baik. selama ini pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Jember terkesan lambat, struktur birokrasi yang masih panjang (banyak meja) sehingga membutuhkan waktu lama dan biaya yang kurang transparan untuk penyelesaian berkas IMB.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.

Tempat penelitian dilakukan pada Bagian Perijinan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang yang beralamat di Jl. Srikoyo No. 1 Patrang, Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan dimulai sejak tanggal 16 Juni – 16 Agustus 2010. Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif, menggunakan sampel sebanyak 30 orang dengan penentuan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, pembagian angket, observasi dan buku literatur.

Metode penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik analisis data *ServQual*. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (*perceived service*) dengan total skor harapan (*expected service*). Ada lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Dengan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut maka kemudian akan dikembangkan sebagai perangkat item untuk mengukur dan mengetahui harapan dan persepsi dari pelanggan.

Dengan menggunakan analisis *ServQual* untuk mengukur kualitas pembuatan IMB di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang diperoleh nilai -7 yang berarti tidak baik. Disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan IMB, karena yang mengurus IMB kebanyakan adalah orang yang mempunyai pendidikan tinggi. Saran ditujukan terutama pada dimensi: keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Emphaty*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung (*tangibles*).

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Jember". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. Anwar, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama, M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP., selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
2. Seluruh Staf Bagian perijinan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
3. Rekan kerjaku drg. Budi Prajogo, dr. I. W Sulianta dan dr. Dwianto Budi Prabowo yang telah memberi dorongan serta semangat;
4. Teman-teman di Nias III No 20 makasih ya atas kebersamaannya selama ini;
5. Teman-teman AN '06 ayo semangat!!!!
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

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

Jember, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.2 Organisasi	12
2.3 Barang dan Jasa	14
2.3.1 Barang.....	14
2.3.2 Jasa	16
2.4 Pelayanan Publik	17
2.5 Masyarakat	22
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	23

2.7	Kualitas Pelayanan	24
2.8	Total Quality Management (TQM)	26
2.9	Model ServQual	28
2.10	Hasil Penelitian Terdahulu	32
BAB 3	METODE PENELITIAN	33
3.1	Tipe Penelitian	33
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2.1	Tempat Penelitian.....	34
3.2.2	Waktu Penelitian	34
3.3	Penentuan populasi dan sampel penelitian.....	34
3.2.1	Penentuan Populasi	34
3.2.2	Penentuan Sampel	34
3.4	Definisi Operasional.....	35
3.5	Sumber data.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan data.....	37
3.7	Metode Analisis Data.....	38
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	42
4.1.1	Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.....	42
4.1.2	Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	43
4.1.3	Keadaan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	54
4.2	Mekanisme Pelayanan Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	56

4.3 Hasil Penelitian.....	60
4.3.1 Gambaran Umum Responden	60
4.3.2 Harapan Pemohon IMB Terhadap Pelayanan Yang Diberikan....	61
4.3.3 Persepsi Pemohon IMB Terhadap Pelayanan Yang Diberikan.....	67
4.3.4 Analisis ServQual (<i>Service Quality</i>).....	74
4.4 Pembahasan dan Hasil Analisis Data.....	76
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	4
2. Tabel 1.2 Jumlah Pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal pada triwulan awal tahun 2010 di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.....	6
3. Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Per Bagian dan Bidang Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.....	54
4. Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
5. Tabel 4.3 Komposisi pegawai berdasarkan golongan pangkat.....	55
6. Tabel 4.4 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
7. Tabel 4.5 Skor harapan terhadap dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan responden (n=30)	61
8. Tabel 4.6 Skor harapan terhadap dimensi keterandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden (n=30)	62
9. Tabel 4.7 Skor harapan terhadap dimensi dimensi Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut harapan responden (n=30)	63
10. Tabel 4.8 Skor harapan terhadap dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut harapan responden (n=30)	65
11. Tabel 4.9 Skor harapan terhadap dimensi Empati (<i>Empathy</i>) menurut harapan responden (n=30)	66
12. Tabel 4.10 Harapan pemohon IMB di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.....	67
13. Tabel 4.11 Skor persepsi terhadap dimensi bukti langsung (<i>tangibels</i>) menurut responden (n=30)	68
14. Tabel 4.12 Skor persepsi terhadap dimensi keterandalan (<i>relibiality</i>) menurut responden (n=30)	69
15. Tabel 4.13 Skor persepsi terhadap dimensi Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut responden (n=30)	70

16. Tabel 4.14 Skor persepsi terhadap dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut responden (n=30)	71
17. Tabel 4.15 Skor persepsi terhadap dimensi Empati (<i>empathy</i>) menurut responden (n=30)	72
18. Tabel 4.16 Persepsi pemohon IMB pada Bagian Perijinan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.....	73
19. Tabel 4.17 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember.....	74
20. Tabel 4.18 Data responden yang menurus IMB di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	78
21. Tabel 4.19 Daftar tarif retribusi IMB di Dinas Pekerjaan Umum	
22. Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	79
23. Tabel 4.20 Rata-rata skor ServQual 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan Pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember	80

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
2. Gambar 2.2 Model <i>Service Quality</i>	28
3. Gambar 2.3 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan.....	31
4. Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	53
5. Gambar 4.2 Alur Skema Proses Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember	57
6. Gambar 4.3 Alur Proses Ijin Mendirikan Bangunan	58

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Kuesioner penelitian Kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Jember
- B. Surat izin rekomendasi penelitian dari lembaga penelitian Universitas Jember.
- C. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Jember.
- D. Surat keterangan telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Jember .
- E. Foto Kegiatan Penelitian
- F. Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2006 tentang Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Kabupaten Jember.