

# KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA PALU

**Mohamad Azir**

*Azirmoh@yahoo.com*

*(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*This research to know how the quality service handle of permission accuratuins cause stand up buildings to permission service body compact. Kind of appraisal that using are observation,interview,documentation, and triangulasi. The drawing technic informan using appraisal analist model qualitative. The theory that using is theory from Zethmal, Parasuraman and Berry, consist of five demention af are:tangibles,reliability,responsiveness,assurance and emphatyr. Based on research that do it the quality service handle of permission accurations cause stand up building's to permission service body compact. Is not maximal.First,Tangibles dimention is medium and infrastructure is not appropriate like less white waiting room and chair also is not appropriate with aplicate quantytas althought with public toilet. Second ; Realibility dimentionis appliance speed to give accurations service is not appropriate with hopeless society,because remedial of arbitrariness accurations there is in technic official. Third ; Responsiveness dimentoin is official respond to receiveaplicate complint is very good ,but the speed to finish accurations is not maximal. Fourth ; Assurance dimention is quarantee that given by official to aplicate is not on time, because less official respons hire of performar technic society accuration. Fifth ; Emphaty dimention is Accurationservice that official given not discriminatife and official always give respect full well manered oservice.*

**Keywords:** *Qualit, Service and Permisson*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun yang disebut dengan penyelenggara pelayan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian, untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan

di atas, maka diperlukan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya melalui upaya-upaya penanganan pengaduan masyarakat pada Badan Pelayanan Prizinan Terpadu Kota Palu.

Dalam Peraturan Walikota Palu Nomor 6 tahun 2013, tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, disebutkan bahwa pelayanan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu selaku SKPD berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan,

menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/118/M.PAN/8/2004, Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, dijelaskan bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan diharapkan penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, dan memenuhi rasa keadilan pengadu dan yang diadukan.

Maksud penetapan standar pelayanan penanganan pengaduan bagi masyarakat adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (*outcome*) pelayanan. Adapun tujuannya sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Selain itu, untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan proporsinya dalam rangka

terwujudnya penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Sedangkan sasaran yang hendak dicapai yaitu tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta adanya rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan Februari Minggu ketiga tahun 2015, dengan melihat situasi dan kondisi yang terjadi, bahwa upaya-upaya dalam melaksanakan pelayanan penanganan pengaduan IMB pada BP2T Kota Palu, belum sepenuhnya mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas, sehingga masyarakat selaku pengadu harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, dikarenakan petugas yang menangani/menerima pengaduan pelayanan belum memahami permasalahan secara teknis, selain itu petugas penerima pengaduan pelayanan tidak bisa memutuskan permasalahan secara individu tetapi harus berkoordinasi dengan tim teknis yang telah ditunjuk oleh dinas teknis. Selain itu lambannya tim teknis yang berada di dinas teknis menanggapi laporan pengaduan yang telah disampaikan oleh petugas yang menerima pengaduan masyarakat.

Berikut ini akan dijelaskan rekapitulasi data pengaduan izin mendirikan bangunan pada bulan Februari 2015, yang diperoleh peneliti pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu, yaitu:

**Tabel 1 Pengaduan Bulan Februari 2015**

No	Pernyataan Pengaduan IMB	Jumlah
1.	Pengurusan izin mendirikan bangunan cenderung lambat	26
2.	Pejabat yang bertanda tangan izin mendirikan bangunan sering tidak ada di tempat.	14

Sumber data sekunder: Bidang Pemantauan dan Pengaduan BP2T, 2015

Permasalahan lain adalah tidak adanya kepastian waktu yang diberikan oleh tim teknis untuk menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan petugas penerima pengaduan. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kerja sama yang baik antar individu maupun antara organisasi dalam menangani pengaduan masyarakat, agar masyarakat selaku pengadu tidak merasa dipermainkan oleh aparat yang menangani pengaduan. Selain itu, kurang luasnya ruang tunggu yang ada pada BP2T, sehingga masyarakat lebih memilih untuk berdiri di luar, disebabkan kursi yang berada di dalam ruang tunggu saling berdekatan yang mempengaruhi gerakan masyarakat yang sedang berurusan menjadi terganggu.

Berbagai macam permasalahan di atas, apabila peneliti kaitkan dengan teori Zethaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari 5 (lima) aspek, yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, hanya beberapa aspek yang sudah terpenuhi, sedangkan aspek lainnya belum sepenuhnya efektif dan maksimal, sehingga dalam penelitian ini peneliti berupaya untuk menganalisa apa yang menjadi penyebab sehingga kualitas pelayanan yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu belum sepenuhnya efektif, selain permasalahan yang telah dijelaskan di atas.

Bertitik tolak dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah kajian penelitian dengan judul: "Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu".

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2003:54), bahwa: "penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis,

faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan-hubungan antar fenomena yang diselidiki". Sedangkan yang dimaksud dengan desain kualitatif, yaitu menggambarkan suatu keadaan dari suatu objek penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan. Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2009:13), mengatakan bahwa: "penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya menggunakan data empiris".

Lokasi penelitian yang ditetapkan peneliti adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut, karena peneliti melihat bahwa dari sekian banyak jenis izin yang ada di Kota Palu, izin mendirikan bangunan merupakan salah satu jenis izin yang paling banyak mendapatkan pengaduan. Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2015 sampai dengan bulan Juni 2015, yaitu terdiri atas pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan Verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Jenis dan Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan yang dianggap mengetahui pokok permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu data primer juga dapat diartikan sebagai data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini adalah data pokok yang diperlukan oleh penulis dari subjek penelitian. 2) Data sekunder: adalah jenis data pendukung utama dalam penelitian yang diperoleh dengan jalan mengumpulkan dokumen baik yang tertulis maupun berupa gambar yang pernah ada serta buku sebagai referensi dalam penelitian ini dan Majalah, surat kabar, jurnal, website, yang berkaitan dengan topic yang di teliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan kepada

masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah Kota Palu dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T), sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pintu masuk (*Entry Point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu masih perlu ditingkatkan kearah yang lebih baik, dimana banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjang prosedur yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal kualitas pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan mengadopsi teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan aspek-aspek sebagai berikut:

### 1) *Tangibles/Berwujud*

Aspek *tangible* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena fasilitas fisik yang baik, maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Dalam penelitian ini, *tangible* merupakan salah satu

aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat, terkait dengan kualitas pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Aspek *tangible* yang akan dinilai pada penelitian ini yaitu penampilan aparat dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan dan ketersediaan area parkir, toilet, ruang pengaduan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubid Pengaduan dan Informasi, yaitu Ibu Riamanti, tentang penampilan aparat dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan IMB, bahwa:

*“Penampilan aparat yang menerima pengaduan masyarakat sangat penting untuk diperhatikan, karena penampilan yang menarik merupakan suatu keharusan yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai BP2T. Selain itu, masyarakat yang mengadu juga merasa senang apabila mereka dilayani dengan penampilan yang baik, seperti cara berpakaian yang rapi. Dan sejauh ini saya menilai bahwa penampilan aparat sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 April 2015)

Masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan dan penampilan pelayanan. Dengan demikian masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa. Sedangkan menurut Ibu Anita, bahwa:

*“Penampilan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai, karena apabila aparat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat tidak rapi, maka akan memberikan tanggapan negatif dari masyarakat, tapi saya melihat bahwa penampilan aparat sudah cukup baik”.*

(Wawancara dilaksanakan pada tanggal 13 April 2015)

Selanjutnya aspek tangibles terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana, seperti area parkir, toilet, ruangan pelayanan pengaduan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Ibu Riamanti mengatakan bahwa:

*“Sarana dan prasarana yang ada di BP2T memang belum begitu memadai, seperti ruangan pelayanan pengaduan yang terlihat sempit. Selain itu tidak adanya toilet yang disediakan di dalam ruangan pengaduan, sehingga masyarakat/pengadu yang ingin ke kamar kecil, hanya diarahkan ke toilet umum. Tetapi bagi masyarakat yang ingin mengadu tetapi tidak sempat datang ke BP2T, bisa menyampaikan pengaduannya melalui telepon, sms, faximile. Sedangkan area parkir yang ada di BP2T, itu sudah cukup luas”.* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 April 2015)

Pernyataan yang disampaikan informan tersebut di atas, dapat diasumsikan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu memang belum memadai, sehingga menyebabkan masyarakat/pengadu harus lebih bisa bersabar. Sedangkan menurut peneliti, bahwa apa yang disampaikan oleh informan di atas memang benar adanya, bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu masih perlu ditambah, sehingga dibutuhkan pembenahan yang lebih maksimal.

Uraian di atas apabila dikaitkan dengan apa yang dikemukakan Ibrahim (2008:18) ternyata masih jauh dari harapan, bahwa pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma *costumer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan – proses – keluaran -

hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

## 2) *Reliability/Kehandalan*

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) bahwa *reliability/kehandalan* adalah kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian, maka pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek *reliability* dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat keakuratan aparat penerima pengaduan dalam memberikan informasi.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Riamanti, tentang kemampuan aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan secara cepat, bahwa: *“Segala bentuk atau jenis pengaduan izin mendirikan bangunan yang disampaikan oleh masyarakat / pemohon kami tanggapi dengan cepat, dengan cara memberikan formulir untuk diisi dan membuat laporan terkait dengan hal yang diadukan, selanjutnya kami menyampaikan aduan tersebut ke dinas teknis dalam hal ini Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu untuk ditindak lanjuti”.* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 April 2015)

Jawaban yang dikemukakan informan di atas, tidak jauh berbeda dengan apa yang dikemukakan Ibu Anita, bahwa:

*“Pengaduan masyarakat yang masuk ke Bidang Pemantauan dan Pengaduan, langsung kami proses dengan cara mempersilakan orang tersebut mencatat jenis*

*pengaduannya, agar kami dapat menyampaikan kepada dinas teknis selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap pengaduan yang kami terima. Dan tidak alasan untuk menunda-nunda laporan pengaduan tersebut, karena kami hanya sebatas memberikan informasi dan menerima aduan mereka".* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 13 April 2015)

Menurut Ndraha (2001:67) bahwa kecepatan dan ketepatan diukur dari kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai BP2T telah berupaya melayani masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat, untuk mengukur suatu kualitas pelayanan tidak dapat diukur dengan satu indikator. hal ini disebabkan kualitas pelayanan yang bersifat multidimensional. Olehnya itu, pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dilakukan tepat waktu dan tidak menunda-nunda dalam proses pelayanan. Kecepatan pelayanan dapat diukur dari ketepatan atau kecepatan daya tanggap pegawai terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan, aparat harus mengutamakan kepuasan masyarakat.

### 3) *Responsiveness/Respon*

*Responsiveness* yang dimaksud di sini adalah kesediaan aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) untuk menanggapi setiap laporan pemohon/masyarakat, terkait dengan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Selain itu, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat/pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, aspek *responsiveness* yaitu kesiapan aparat merespon keluhan atau

pengaduan yang disampaikan pemohon / pelapor dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat yang mengadu. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu. Riamanti, tentang kesiapan aparat merespon keluhan atau pengaduan yang disampaikan pemohon / pelapor, bahwa:

*"Pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan prosedur, dan kami sangat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengadu, jadi semua jenis izin yang kami terima akan kami catat untuk kami identifikasi dan selanjutnya kami klarifikasi dan hasilnya akan kami sampaikan kepada penerima pelayanan/pelapor".* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 April 2015).

Pernyataan yang dikemukakan informan di atas, tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan Ibu Anita, bahwa:

*"Kami sangat siap merespon semua jenis pengaduan masyarakat yang masuk, tetapi kami tidak dapat menjanjikan kapan pengaduan tersebut dapat diselesaikan, karena semua laporan pengaduan tersebut akan kami catat kembali dan kami sampaikan kepada dinas teknis untuk ditindak lanjuti".* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 13 April 2015)

Sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa respon aparat dalam melaksanakan pelayanan penanganan pengaduan sudah cukup baik, hanya saja tim penerima pengaduan tidak dapat menjanjikan kepastian penyelesaian pengaduan tersebut. Tetapi pengaduan yang masuk ditanggapi dengan baik. Jadi apabila pemberi layanan mempunyai kemampuan daya tanggap yang baik, maka penerima pelayanan akan memberikan respon positif karena merasa puas.

Menurut Tjiptono (199; 542), bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga dapat memberikan dasar yang baik bagi terciptanya

loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (Pendapatan Asli Daerah) yang diperoleh akan semakin meningkat.

#### 4) Assurance/Jaminan

Dalam penelitian ini, Assurance merupakan kemampuan aparat/pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dalam memberikan jaminan. Adapun jaminan yang dimaksud adalah jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan secara cepat dan tepat waktu, serta adanya mekanisme yang dipergunakan dalam proses penanganan pengaduan.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Riamanti, tentang jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan secara cepat dan tepat waktu, bahwa:

*“Aparat BP2T atau petugas pelaksana pelayanan selalu berusaha untuk memberikan jaminan informasi kepada para pengadu/pelapor. Bahwa laporan mereka langsung diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindak lanjuti sejak tehitung pengaduan tersebut diterima. Tetapi kami harus akui bahwa ada beberapa hal yang di luar kewenangan kami, karena dalam hal ini kami aparat badan pelayanan perizinan terpadu (BP2T) hanya sebatas menerima pengaduan masyarakat. Tetapi yang mengeluarkan rekomendasi tersebut adalah dinas teknis”.* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 April 2015).

Pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa jaminan yang dimaksud informan di atas adalah jaminan berupa informasi terkait dengan jenis pengaduan yang telah dilaporkan akan tetap disampaikan kepada dinas teknis. Olehnya itu sangat dibutuhkan suatu jaminan

yang terkoordinasi dengan baik, sehingga kualitas yang diinginkan dapat tercapai dengan maksimal. Kualitas itu sendiri dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Sebagaimana dikemukakan Triguno (1997:76) bahwa pelayanan yang terbaik itu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

#### 5) Emphathy/Empati.

Dalam peraturan perundang-undangan, dijelaskan bahwa memberikan pelayanan tanpa diskriminasi juga merupakan kewajiban pelaksana pelayanan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa perilaku pelaksana dalam pelayanan publik harus adil dan tidak diskriminatif.

Untuk melaksanakan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan, maka diperlukan empati yang maksimal, agar masyarakat selaku pemohon dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Emphaty yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan penanganan pengaduan secara adil/tidak diskriminatif dan keramahan aparat pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Riamanti, tentang keadilan dalam memberikan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

*“Pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan asas dan prinsip penanganan pengaduan, yaitu memberikan pelayanan secara adil dan terbuka, dan kami tidak melakukan hal-hal yang sifatnya diskriminatif, jadi semua pengadu kami perlakukan secara adil, agar masyarakat yang datang ke sini merasa puas dan senang*

terhadap pelayanan yang kami berikan". (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 6 April 2015)

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat, pemerintah diadakan tidak untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat. Demikian halnya dengan aparat BP2T, dituntut dapat melaksanakan sistem administrasi pemerintahan yang adil, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta kesejahteraan yang menyeluruh dengan berpedoman pada Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan BP2T adalah melaksanakan pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan secara berkeadilan.

Sedangkan hasil pengamatan peneliti bahwa, pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan yang dilaksanakan oleh aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sudah cukup baik, karena pelayanan yang dilaksanakan sudah mengacu pada asas pelayanan publik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu, belum maksimal. *Pertama; aspek tangibles*, yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai, ruang tunggu, kursi dan toilet tidak sesuai dengan jumlah pemohon. Namun dari segi penampilan, kerapihan aparat sudah cukup baik. *Kedua; dimensi reliability*, yaitu kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena kewenangan tindak lanjut pengaduan berada di dinas teknis. *Ketiga; dimensi responsiveness*, yaitu aparat yang menerima keluhan pemohon

sudah baik, tetapi kecepatan dalam menyelesaikan pengaduan belum maksimal. *Keempat; dimensi assurance*, yaitu jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon belum tepat waktu, karena kurangnya respon dinas teknis menanggapi pengaduan masyarakat. *Kelima; dimensi empathy*, yaitu pelayanan yang diberikan aparat BP2T tidak diskriminatif dan aparat selalu memberikan pelayanan secara sopan dan santun. Dengan demikian, bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan di atas masih ada beberapa yang perlu dibenahi, sehingga kualitas pelayanan penanganan pengaduan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih efektif dan maksimal.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi terkait kualitas pelayanan penanganan pengaduan izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai dalam rangka untuk menunjang pelayanan penanganan pengaduan, seperti ruang tunggu yang memadai, penambahan kursi dan toilet umum.
2. Diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pemohon, terkait waktu tunggu penyelesaian pengaduan agar mengacu pada standar operasional prosedur dan tidak melebihi dari waktu yang telah ditentukan.
3. Diharapkan adanya kooordinasi yang lebih efektif antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, terkait dengan penanganan pengaduan izin.



## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik, khususnya kepada Pembimbing Utama Bapak Dr. Moh. Nawawi, M.Si dan Bapak Dr. Muh. Khairil, M.Si Sebagai Anggota Pembimbing.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ibrahim Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung. Refika Aditama.
- Kemenpan Nomor: Kep/118/M.PAN/8/2004, *Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah*
- Masyuri dan Zainuddin. M. 2009. *Metodologi Penelitian; Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung. Refika Aditama
- Nazir Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Kybernology Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta Bandung.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 6 Tahun 2013, *Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, *Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*
- Tjiptono Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. Golden Terayon Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*