

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan ini wajib diberikan seperti yang telah dituangkan dalam Undang – Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian pemerintah secara mutlak memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan beragam, baik berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Menurut Dwiyanto (2006:20-24), ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis yaitu:

1. Pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya.
2. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik.
3. Berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini dijadikan rujukan dalam menilai praktik *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Membenahi pelayanan publik dapat menjadi lokomotif dalam upaya perubahan menuju perwujudan tata pemerintahan yang baik. Era desentralisasi dewasa ini dapat menjadi wahana untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dibukanya peluang yang seluas-luasnya dengan adanya pelimpahan kewenangan bagi pemerintahan Kabupaten Kubu Raya dapat memacu pemerintah daerah untuk memberikan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Hal ini juga dianggap sebagai salah satu upaya memotong hambatan birokratis yang kerap kali mengakibatkan pemberian layanan memakan waktu dan biaya. Dengan adanya kesempatan yang lebih luas maka hal ini menuntut pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan dan bentuk perwujudan pelayanan. Sistem pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) merupakan sistem pelayanan yang sedang marak digalakkan oleh pemerintah daerah di Indonesia sebagai bentuk ketanggapan akan kebutuhan masyarakat.

*One Stop Service* adalah konsep populer yang diterapkan dari penyerderhanaan proses pelayanan. Disini semua proses terkait dengan penyajian pelayanan dihadirkan pada bangunan yang sama, satu atap, satu

pintu. Penegasan satu pintu dimaksudkan untuk memperkecil jumlah interaksi antara pengguna jasa dengan para petugas, selain untuk mengefisienkan juga untuk mengurangi praktik pungutan liar. Pengguna layanan tidak lagi harus berkoordinasi sendiri dengan dinas-dinas terkait untuk melakukan permohonan perizinan karena koordinasi dengan dinas tersebut dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Masyarakat hanya perlu memenuhi semua persyaratan yang ditentukan dan kemudian menunggu hingga pemrosesan perizinan selesai. Penerapan konsep OSS pada unit layanan juga menekankan kemudahan dan kenyamanan pengunjung. Kondisi fisik bangunan dan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung sistem OSS dalam unit layanan ini juga menjadi pertimbangan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi kelompok sasaran dalam mengakses layanan. Konsep ini dinilai efektif dalam memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan.

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik akan berdampak pada optimalnya fungsi dari izin mendirikan bangunan. Unit layanan merupakan wahana tempat bertemunya penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Tempat ini hendaknya juga menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhan terhadap suatu pelayanan, sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong-bondong mengurus perizinan tersebut. Kemudahan dalam pelayanan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Dengan demikian fungsi perizinan tersebut dapat berjalan optimal, karena adanya

upaya saling mendukung antara kepentingan masyarakat dan pemerintah kabupaten.






Hal ini kemudian melatarbelakangi perlu adanya kajian yang membahas mengenai analisis kualitas pelayanan pada unit pelayanan perizinan khususnya IMB. Apa saja yang telah dilakukan untuk mendukung keoptimalan fungsi suatu pelayanan perizinan. Pelayanan yang baik pada unit layanan akan memberikan implikasi pada optimalnya fungsi perizinan IMB pada aspek yang lebih luas yaitu dalam pengendalian pemanfaatan ruang, kontribusi pada perekonomian daerah, mendukung keseimbangan lingkungan dan pada akhirnya akan mendukung pembangunan kabupaten yang berkelanjutan.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Kubu Raya memiliki badan hukum sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2014 tentang Perizinan dan Non Perizinan. Standar Operasional Prosedur (SOP) izin mendirikan bangunan memiliki beberapa item yaitu perizinan dan non Perizinan, berbadan hukum, persyaratan, prosedur atau mekanisme, lamanya proses perizinan dan penandatanganan serta masa berlaku perizinan.

Adapun alur dari pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan Standar Operasioanal Pelayananan terdapat pada tabel 1.1 di bawah ini yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Bagan Alur Standar Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA KECAMATAN						MUTU BAKU		
		PEMOHON	PETUGAS LOKET	KASI YANG MEMBIDANGI	OPERATOR PATEN	CAMAT	BENDAHARA PATEN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Pemohon mengajukan berkas permohonan							Formulir permohonan IMB, Fotocopi KTP, Fotocopi surat kepemilikan tanah, fotocopi lunas PBB, Surat Rekomendasi dari Desa	5 menit	
2.	Menerima berkas permohonan pembuatan IMB, mencatat, dan mengoreksi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut dan membuat tanda terima berkas	TIDAK						Ceklist kelengkapan berkas, Formulir permohonan IMB, Fotocopi KTP, fotocopi surat kepemilikan tanah, fotocopi lunas PBB, surat rekomendasi dari desa	5 menit	Berkas permohonan yang telah diperiksa
3.	Melakukan cek data terhadap berkas permohonan, melakukan cek lokasi, menghitung besaran biaya sesuai Perda		TIDAK			YA		Ceklist kelengkapan berkas, Formulir permohonan IMB, Fotocopi KTP, fotocopi surat kepemilikan tanah, fotocopi lunas PBB, surat rekomendasi dari desa	30 menit	Berita acara hasil pemeriksaan lapangan

4.	Mengetik dan mencetak dokumen IMB						Persyaratan IMB, draft dokumen IMB,	10 menit	Draft dokumen IMB
5.	Meneliti dan membubuhkan paraf pada draft dokumen IMB						Persyaratan IMB, draft dokumen IMB	7 menit	Draft dokumen IMB yang telah diparaf
6.	Menandatangani draft IMB						Persyaratan IMB, draft dokumen IMB	5 menit	Dokumen IMB yang telah di tanda tangani
7.	Menerima pembayaran Retribusi						Perhitungan retribusi sesuai Perda	7 menit	Retribusi yang telah terbayarkan
8.	Menyerahkan dokumen IMB kepada pemohon						Dokumen IMB	5 menit	

Pada tabel 1.2 berikut ini dapat diketahui data-data jumlah pemohon izin mendirikan bangunan pada Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya dari tahun 2012/2013 sampai dengan 2014/2015.

**Tabel 1.2**  
**Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya**  
**Jumlah Pemohon Izin Mendirikan Bangunan**  
**Tahun 2012/2013 sampai dengan 2014/2015**

Tahun	Pemohon Izin Mendirikan Bangunan						Total	Persentase %
	Rumah Tinggal (unit)	Perumahan (unit)	Ruko (unit)	Gedung Kantor (unit)	Gudang (unit)	Tower (unit)		
2012/2013	943	4101	611	4	150	5	5809	-
2013/2014	1365	6658	543	9	203	4	8782	51,17
2014/2015	621	8869	643	16	216	12	10377	(18,16)

*Sumber : Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan KKR, Data Olahan Tahun 2016*

Dari tabel 1.2 tersebut dapat dilihat pada tahun 2013/2014 terjadi peningkatan sebesar 51,17 % dari tahun 2012/2013. Pada tahun 2014/2015 terjadi penurunan sebesar 18,16 % dari tahun 2013/2014.

Berikut ini diketahui jumlah pemohon Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal pada Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya**  
**Jumlah Pemohon Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal**  
**Tahun 2012/2013 sampai dengan 2014/2015**

Tahun	Jumlah Pemohon	Persentase (%)
2012/2013	943	-
2013/2014	1365	(44,75)
2014/2015	621	54,50

Sumber : Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan KKR, Data Olahan Tahun 2016

Dari tabel 1.3 tersebut dapat dilihat pada tahun 2013/2014 penurunan sebesar 44,75% dari tahun 2014/2015 sebesar 54,50%.

Selanjutnya daftar retribusi Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya tabel 1.4 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Pemerintah Kabupaten Kubu Raya**  
**Tarif Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Jalan Utama**  
**Berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010**

JENIS	LUAS TOTAL BANGUNAN (LB) M <sup>2</sup> DAN RETRIBUSI			
	0 –100 /M <sup>2</sup>	101–500 /M <sup>2</sup>	501 – 1000 /M <sup>2</sup>	1001 /M <sup>2</sup> ke atas
Perumahan Kecil: Rumah Kecil Rumah Sederhana	Rp. 9.000,-	Rp. 10.500,-		
Perumahan Sedang : Rumah Sedang	Rp. 11.500,-	Rp. 13.000,-	Rp. 14.500,-	Rp. 16.000,-
Perumahan Besar: Rumah Besar	Rp. 14.000,-	Rp. 15.000,-	Rp. 17.000,-	Rp. 18.500,-

Sumber : Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan KKR, Data Olahan Tahun 2016



Dari Tabel 1.4 tersebut berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 yang menjelaskan bahwa tarif retribusi Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Jalan Utama yaitu biaya rumah kecil dengan luas bangunan 0-100/ M<sup>2</sup> sebesar Rp. 9.000 dan Rumah Sederhana dengan luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp.1 10.500. Serta rumah sedang dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 11.500, luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 13.000, luas bangunan 501-1000/M<sup>2</sup> sebesar Rp.14.500 dan luas bangunan 1001/M<sup>2</sup> keatas sebesar Rp.16.000. Sedangkan rumah besar dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 14.000, luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 15.000, luas bangunan 501-1000/M<sup>2</sup> sebesar Rp.17.000 dan luas bangunan 1001/M<sup>2</sup> keatas sebesar Rp.18.500.

**Tabel 1.5**  
**Pemerintah Kabupaten Kubu Raya**  
**Tarif Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Jalan Antar**  
**Lingkungan Berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010**

JENIS	LUAS TOTAL BANGUNAN (LB) M <sup>2</sup> DAN RETRIBUSI			
	0 – 100 /M <sup>2</sup>	101 – 500 /M <sup>2</sup>	501 – 1000 /M <sup>2</sup>	1001 /M <sup>2</sup> ke atas
Perumahan Kecil : Rumah Kecil Rumah Sederhana	Rp.7.000,-	Rp.8.500,-		
Perumahan Sedang: Rumah Sedang	Rp. 9.500,-	Rp. 11.000,-	Rp.12.500,-	Rp. 14.000,-
Perumahan Besar : Rumah Besar	Rp. 12.000,-	Rp. 13.500,-	Rp. 15.000,-	Rp. 16.500,-

Sumber : Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan KKR, Data Olahan Tahun 2016

Dari Tabel 1.5 tersebut berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 yang menjelaskan bahwa tarif retribusi Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Jalan Antar Lingkungan yaitu biaya rumah kecil dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 7.000 dan rumah sederhana dengan luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 8.500. Serta rumah sedang dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 19.500, luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 11.000, luas bangunan 501-1000/M<sup>2</sup> sebesar Rp.12.500 dan luas bangunan 1001/M<sup>2</sup> keatas sebesar Rp.14.000. Sedangkan rumah besar dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 12.000, luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 13.500, luas bangunan 501-1000/M<sup>2</sup> sebesar Rp.15.000 dan luas bangunan 1001/M<sup>2</sup> keatas sebesar Rp.16.500.

**Tabel 1.6**  
**Pemerintah Kabupaten Kubu Raya**  
**Tarif Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Jalan**  
**Lingkungan Berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010**

JENIS	LUAS TOTAL BANGUNAN (LB) M2 DAN RETRIBUSI			
	0 – 100 /M <sup>2</sup>	101 – 500/M <sup>2</sup>	501 –1000 /M <sup>2</sup>	1001 /M <sup>2</sup> ke atas
PerumahanKecil: Rumah Kecil	Rp. 5.000,-	Rp. 6.500,-		
Perumahan Sedang: Rumah Sedang	Rp. 7.500,-	Rp. 9.000,-	Rp. 10.500,-	Rp. 12.000,-
Perumahan Besar: Rumah Besar	Rp. 10.000,-	Rp. 11.500,-	Rp. 13.000,-	Rp. 14.500,-

*Sumber : Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan KKR, Data Olahan Tahun 2016*

Dari Tabel 1.6 tersebut berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 yang menjelaskan bahwa tarif retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Rumah Tinggal di Jalan Lingkungan yaitu biaya rumah kecil dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 5.000 dan rumah sederhana dengan luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 6.500. Serta rumah sedang dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 7.500, luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 9.000, luas bangunan 501-1000/M<sup>2</sup> sebesar Rp.10.500 dan luas bangunan 1001/M<sup>2</sup> keatas sebesar Rp.12.000. Sedangkan rumah besar dengan luas bangunan 0-100/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 10.000, luas bangunan 101-500/M<sup>2</sup> sebesar Rp. 11.500, luas bangunan 501-1000/M<sup>2</sup> sebesar Rp.13.000 dan luas bangunan 1001/M<sup>2</sup> keatas sebesar Rp.14.500.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya**”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya ?
2. Bagaimana Kualitas layanan yang diharapkan oleh pemohon Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Agar ruang lingkup izin mendirikan bangunan rumah tinggal yang dibahas tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dikemukakan, maka ruang lingkup yang dibahas dibatasi hanya pada variabel-variabel penentu kualitas jasa, yaitu: Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangible*).

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk Mengetahui Kualitas layanan apakah yang diharapkan oleh pemohon Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Dinas/Instansi Cipta Karya Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya

Diharapkan dapat membantu Dinas/Instansi untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang.

## 2. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

## 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang tertarik akan masalah ini pada masa yang akan datang.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Sebagai instansi yang melayani jasa, unsur pelayanan adalah unsur yang tidak dapat dilepaskan sebab esensi dari jasa adalah pelayanan itu sendiri. Lebih dari itu di dalam industri jasa, kualitas memegang peranan yang sangat penting. Hal ini disebabkan pelayanan berada pada garis yang paling depan yang langsung berhadapan dengan konsumen ketika konsumen mengkonsumsi suatu jasa.

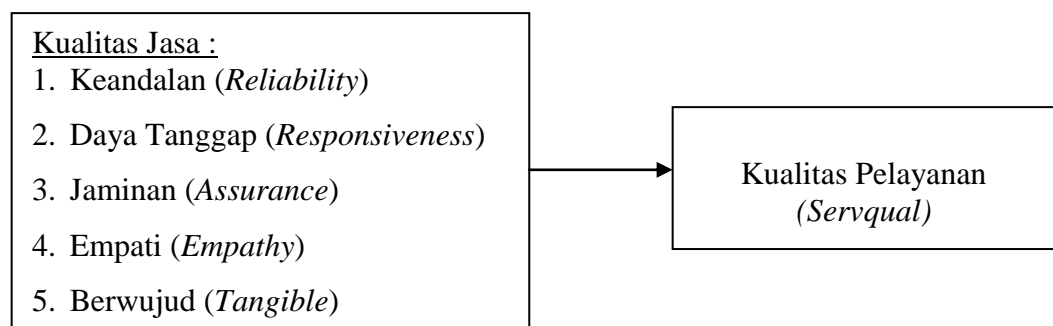
Mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen mengacu kepada tingkatan baik tidaknya sebuah pelayanan. Ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kepada konsumen tidak mudah untuk dilihat dan diukur karena setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing-masing berkembang dan selalu disesuaikan dengan keperluan konsumen.

Kualitas jasa adalah total pengalaman yang hanya dapat di evaluasi oleh pelanggan (Zeithmal, 2000:28) dimensi kualitas jasa diteliti oleh banyak ahli. Pasuruman (2006:190) yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.
4. Empaty (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Berwujud (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Untuk memahami lebih jelasnya mengenai kerangka pemikiran analisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan rumah tinggal di Dinas Cipta Karya, Tata ruang dan Kebersihan. Dalam hal ini dapat ditanggungkan dalam bagan kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.1 berikut :

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **G. Metode Penelitian**

### 1. Bentuk Penelitian

Metode yang digunakan penulis adalah metode survei suatu metode dimana informasi diperoleh melalui keterangan pihak lain yang memberikan keterangan dan jawaban mengenai analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada Kepala Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh informasi kualitas pelayanan tentang permasalahan yang akan dibahas.

#### b. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada pemohon Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:61) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Menurut Singarimbun dan Effendi (2005:26) bahwa : “Sampel adalah sebagian kecil populasi dari objek penelitian”. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara *Purposive sampling*. Istijanto (205:116) Mengatakan bahwa :”*Purposive sampling* adalah pengambilan elemen-elemen yang dimaksud dalam sampel yang dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut respresentative atau mewakili populasi”.

Dikarenakan jumlah populasi dilakukan dengan sengaja untuk menentukan jumlah sampel menurut Rao Purba (1996) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (moe)^2}$$

dimana:

n : Jumlah Sampel

Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalm penelitian (95 persen = 1,96)



Moe : *Margin of error* (kesalahan maksimum yang bisa di tolerir sebesar 10 persen).

Dengan menggunakan rumus di atas, maka perhitungan sampel adalah:

$$n = \frac{Z^2}{4 (moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

$$\text{pembulatan} = 100$$

Menurut hasil perhitungan di atas, sampel yang dapat diambil adalah 96 orang, akan tetapi pada prinsipnya tidak ada aturan yang pasti untuk menentukan persentase yang dianggap tetap dalam menentukan sampel (Rao Purba, 1996). Maka dalam hal ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang responden yang cukup mewakili untuk diteliti.

#### 4. Tehnik Analisis Data

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *Service Quality (Servqual)*, yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi serta kesenjangan (gap) diantara keduanya

##### a. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Skala *likert* yang

digunakan terdiri dari skala untuk pernyataan persepsi dan harapan pengguna jasa. Dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing dengan skor menggunakan 5 (lima) kategori dalam skala *Likert*, yaitu.

**Tabel 1.7**  
**Skala Pengukuran**

<b>Harapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Skor</b>
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Baik (SB)	5
Penting (P)	4	Baik (B)	4
Cukup Penting (CP)	3	Cukup Baik (CB)	3
Kurang Penting (KP)	2	Kurang Baik (KB)	2
Tidak Penting (TP)	1	Tidak Baik (TB)	1

c. Pengukuran *Servqual*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi masyarakat. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan *variabel* persepsi berdasarkan skala *likert*.

*Skor Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing masyarakat dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al:1990) dalam (Tjiptono, 2007:232).

$$\mathbf{SKOR\ SERVQUAL = SKOR\ PERSEPSI - SKOR\ HARAPAN}$$

*Sumber: Tjiptono, Tahun 2007*

Data yang diperoleh dari kuisioner yang berisi pernyataan harapan dan persepsi masyarakat sebagai berikut :

- 1) *Item-by-item analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap atribut pelayanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan.
- 2) *Dimension-by-dimension analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individu berkenaan kualitas pelayanan.
- 3) Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap *Servqual*, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut pelayanan .

Dari hasil perhitungan *Skor Servqual* atribut dan dimensi pelayanan , maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika skor harapan > persepsi, maka diperoleh nilai negatif (-), artinya harapan pengguna jasa izin mendirikan bangunan rumah tinggal terhadap atribut dan dimensi pelayanan di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Rayamerka tidak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

- 2) Jika skor harapan  $<$  persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya harapan pengguna jasa izin mendirikan bangunan rumah tinggal terhadap atribut dan dimensi pelayanan di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya, sehingga tercapai mereka merasa sangat baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
  
- 3) Jika skor harapan  $=$  persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya harapan pengguna jasa terhadap atribut pelayanan di Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya tercapai, sehingga mereka merasa baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan.