

THE SERVICE QUALITY FOR PROPERTY BUILDING PERMIT IN SUMEDANG REGENCY

Hagia Harsanti¹

Abstract

This study aims to determine the Public Perception of Building Construction Permit (IMB) in the Cimalaka District, Sumedang Regency. This research is a descriptive research with qualitative method. The theory used to analyze data is Service Quality Theory (Servqual) from Zeithaml, Parasuraman and Berry. It has five dimensions; those dimensions are physical proof, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result of this study indicates that public perceptions of the quality of IMB services in Cimalaka District in Sumedang Regency is good enough. It could be seen from the physical dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, and empathy. The things that need to be improved by the Cimalaka District in providing IMB services are improvement of facilities and equipment used, increasing accuracy and competency of officers, certainty of time in completing services, enhancing credibility and security, as well as improving the ability in effective communication between officers and the community.

Keywords: Public Perception, IMB Service, Cimalaka district

PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan secara struktural, fungsional dan kultural dalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial adalah kedudukan, kewenangan, tugas dan fungsi Camat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 209 ayat 2 huruf f menjelaskan bahwa kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai satuan wilayah kerja atau pelayanan. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang sama dengan dinas dan lembaga teknis daerah. Hal tersebut jelas dinyatakan bahwa perangkat daerah kabupaten/kota terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, dinas, badan dan kecamatan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 221 dijelaskan bahwa kecamatan berfungsi untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Selain tugas-tugas tersebut, pasal 226 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa camat mendapatkan

¹ Penulis adalah pegawai di Kantor Pemerintah Kabupaten Sumedang



pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota.

Hal ini sebenarnya telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pasal 15 ayat 1 dan ayat 2 bahwa camat bertugas untuk melakukan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota dalam beberapa aspek seperti:

- a. perizinan;
- b. rekomendasi;
- c. koordinasi;
- d. pembinaan;
- e. pengawasan;
- f. fasilitasi;
- g. penetapan;
- h. penyelenggaraan; dan
- i. kewenangan lain yang dilimpahkan

Dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan tersebut, kecamatan mengalami tantangan untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Sebagai contoh, dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang belum dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi sesuai yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan adanya dua persepsi yang berbeda tentang kualitas pelayanan penerbitan IMB di Kecamatan Cimalaka. Kecamatan Cimalaka terdiri dari 14 desa, yaitu: Desa Cibeureum Kulon, Desa Cibeureum Wetan, Desa Cikole, Desa Cimalaka, Desa Cimuja, Desa Citimun, Desa Galudra, Desa Licin, Desa Mandalaherang, Desa Naluk, Desa Nyalindung, Desa Padasari, Desa Serang, dan Desa Trunamanggala.

Banyaknya jumlah desa menjadi tantangan tersendiri bagi Kecamatan Cimalaka dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), jumlah IMB yang diterbitkan oleh Kecamatan Cimalaka mengalami kenaikan setiap tahunnya. Data penerbitan IMB di Kecamatan Cimalaka dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1
 Data Penerbitan IMB di Kecamatan Cimalaka

No	Nama Desa	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017 Januari s/d Oktober 2017
1.	Desa Cimalaka	4 Unit	8 Unit	2 Unit
2.	Desa Galudra	1 Unit	-	3 Unit
3.	Desa Cibeureum Kulon	3 Unit	1 Unit	-
4.	Desa Naluk	-	-	1 Unit
5.	Desa Nyalindung	-	-	5 Unit
6.	Desa Trunamanggala	-	-	2 Unit



7.	Desa Cikole	1 Unit	-	-
8.	Desa Cibeureum Wetan	-	-	-
9.	Desa Mandalaherang	2 Unit	-	2 Unit
10.	Desa Licin	5 Unit	3 Unit	6 Unit
11.	Desa Citimun	2 Unit	-	4 Unit
12.	Desa Serang	-	-	4 Unit
13.	Desa Padasari	1 Unit	-	-
14.	Desa Cimuja	-	2 Unit	-
	Jumlah	19 Unit	14 Unit	29 Unit

Sumber : Arsip Kecamatan Cimalaka, 2017

Jumlah penerbitan IMB yang cukup banyak menuntut Kecamatan Cimalaka untuk tetap memberikan pelayanan prima sehingga semua masyarakat dapat terlayani dengan baik. Dalam memberikan pelayanan, Kecamatan Cimalaka berpedoman pada Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang yang di atur dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 45 Tahun 2006 tentang Standar Prosedur Pelayanan Publik di Kecamatan.

Pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di kantor Kecamatan Cimalaka, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat dikatakan baik seiring dengan adanya persepsi yang berbeda dari masyarakat. Sebagian masyarakat mengaku cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Meski tak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal seperti prosedur yang berbelit-belit, tetapi masyarakat mengaku bahwa penerbitan IMB mereka berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, masyarakat tidak memperlmasalahkan kekurangan yang masih terjadi selama urusan mereka dapat terlayani dengan baik. Selain itu, masyarakat menilai petugas pemberi layanan sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan seperti informasi kelengkapan berkas pengajuan IMB. Bahkan petugas tidak segan menghubungi masyarakat bila ada dokumen yang harus dilengkapi.

Di lain pihak, berbagai keluhan dari masyarakat penerima layanan membuktikan bahwa standar prosedur pelayanan belum diterapkan secara maksimal. Sebagai contoh, waktu pengajuan IMB tidak sesuai dengan SOP yang ada. Jangka waktu bahkan tidak dapat dipastikan dengan jelas. Masyarakat mengaku bahwa mereka harus menunggu bahkan datang setiap hari untuk memastikan dokumen mereka telah sesuai dan dapat diverifikasi. Selain itu, pegawai di Kecamatan Cimalaka belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan. Hasil pekerjaan yang dikerjakan kurang tepat waktu dan target tidak tercapai. Akibatnya, pada saat masyarakat datang dan meminta pelayanan, mereka dibiarkan menunggu lama untuk. Hal ini semakin diperburuk dengan keterlambatan pegawai dalam memenuhi jam kantor. Tidak sedikit dari mereka yang datang terlambat dan pulang lebih cepat. Sehingga, sering ditemui masyarakat sudah mengantri di pagi hari dan menunggu



petugas yang belum datang. Di siang hari saat masih jam kantor, petugas pelayanan sudah ada yang pulang, sehingga masyarakat harus kembali esok hari.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan keluhan masyarakat yang mengajukan penerbitan IMB bahwa pelayanan IMB di Kecamatan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Hal ini ditandai dengan:

1. Ketidakpastian waktu yang diperlukan dalam pengurusan IMB. Meskipun dalam SOP terdapat jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan IMB, namun pada kenyataannya masyarakat masih kecewa karena harus menunggu dan mengecek dokumen mereka setiap hari.
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang masih kurang. Hal ini dibuktikan penyelesaian waktu layanan diluar target yang ditentukan. Akibatnya, petugas harus menyelesaikan pekerjaan mereka sambil memberikan layanan kepada masyarakat. Hasilnya masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lebih lama dari yang seharusnya.
3. Petugas pemberi layanan kurang menghargai waktu. Hal ini dibuktikan dengan seringnya petugas datang terlambat dan pulang sebelum waktu kerja habis. Akibatnya, masyarakat harus menunggu petugas datang dan mengantri di pagi hari karena siang hari mereka sudah tidak dapat mendapat pelayanan karena petugas yang bersangkutan sudah meninggalkan kantor.
4. Sikap petugas yang kurang ramah dan membedakan masyarakat. Petugas pemberi layanan kurang bersifat informatif dan mereka sering mendahulukan orang yang mereka kenal dalam memberikan layanan.
5. Tim kajian IMB yang tidak selalu ada pada saat jam pelayanan. Masyarakat harus bersabar untuk mendapatkan verifikasi atau sekedar bertanya tentang kajian IMB mereka. Petugas kajian yang sering tidak di tempat dengan alasan memantau lokasi lain membuat masyarakat harus menunggu dalam jangka waktu yang tidak pasti.
6. Ketidakpastian biaya retribusi IMB membuat masyarakat harus mengeluarkan uang lebih karena ditambah upah pungut diluar retribusi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

Perumusan masalah dari penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumedang dilihat dari dimensi fasilitas fisik?; (2) Bagaimana kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumedang dilihat dari dimensi keterandalan?; (3) Bagaimana kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumedang dilihat dari dimensi daya tanggap?; (4) Bagaimana kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumedang dilihat dari dimensi jaminan?; (5) Bagaimana kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumedang dilihat dari dimensi empati?

Pemerintah memiliki arti yang berbeda dengan pemerintahan. Pemerintah adalah alat untuk menjalankan pemerintahan dan Pemerintahan disebut *Besctuurvoering* atau pelaksanaan tugas pemerintah (Ridwan HR, 2002). Oleh karena itu, pemerintahan diartikan sebagai aktivitas badan-badan publik yang terdiri dari kegiatan-kegiatan eksekutif, legislatif dan yuridis dalam upaya mencapai tujuan sebuah



negara. Pelaksanaan tugas legislatif, eksekutif dan yudikatif disebut sebagai pengertian pemerintahan dalam arti luas yang disebut *regering* atau *government* (Sadjijono, 2008). Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit yaitu pelaksanaan tugas eksekutif saja.

Pemerintahan tidak dapat berdiri sendiri tetapi merupakan suatu kesatuan aktivitas dari lembaga-lembaga pemerintah yang menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan negara. Oleh karena itu, perlu kiranya untuk mempelajari teori pemerintahan supaya tujuan yang telah ditetapkan didukung oleh dasar pengetahuan yang benar yang membantu perwujudan dari tujuan negara yang telah ditetapkan. Pada awalnya pemerintahan dibentuk untuk menghindari adanya kekacauan di suatu wilayah. Keadaan tersebut menuntut adanya sekelompok orang yang diharapkan mampu menjadi penetral dan pelindung dalam masyarakat sehingga tidak akan ada penindasan dari kelompok yang kuat kepada kelompok yang lemah. Dalam perkembangannya, kelompok ini menjadi kelompok istimewa yang mempunyai wewenang dalam upaya perlindungan dan penyelamatan masyarakat. Kelompok ini kemudian menjadi pihak yang mengklaim diri sebagai pihak yang paling berhak memerintah, atau “Pemerintah”. Sejak saat itu, pemerintah kemudian diartikan sebagai kelompok orang yang bertanggungjawab atas penggunaan kekuasaan/*exercising power* (Labolo dalam Hidayat, 2017).

Lebih lanjut, Poelje secara terperinci menjelaskan bahwa pemerintah perlu melakukan penyusunan lembaga-lembaganya ke dalam bentuk dinas-dinas. Selain itu pemerintah perlu membuat rancangan atau konsep tentang bagaimana dinas-dinas tersebut diatur supaya berjalan sebagaimana mestinya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintahan tidak saja berfokus pada penyelesaian persoalan di masyarakat, tetapi juga menyangkut pentingnya kepemimpinan untuk pencapaian tujuan.

Dari berbagai pandangan tentang pemerintah dan pemerintahan, muncul studi tentang ilmu pemerintahan. Poelje mengartikan Ilmu Pemerintahan sebagai suatu ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk memimpin hidup bersama manusia ke arah kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan orang lain secara tidak sah. Berbeda dengan Poelje, Syafiie menyebutkan Ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari tentang koordinasi dan kemampuan memimpin bidang eksekusi, legislasi dan yudikasi yang termasuk dalam hubungan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, antara lembaga serta antara pihak yang memerintah (pemerintah) dengan yang diperintah (masyarakat).

Dalam teori ilmu pemerintahan, Rasyid (Labolo, 2010) mengungkapkan empat fungsi-fungsi pemerintahan yang terdiri dari pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pengaturan (*regulation*). Fungsi pelayanan diharapkan mampu menciptakan keadilan dalam masyarakat. Fungsi pemberdayaan dihadirkan untuk mendongkrak kemandirian masyarakat. Fungsi pembangunan dilakukan untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat. Lebih lanjut, pemerintah perlu menciptakan regulasi untuk mengatur keamanan dan ketertiban dalam masyarakat.



Berbeda dengan Rasyid, Ndraha meringkas fungsi pemerintahan menjadi dua fungsi dasar yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder (Ndraha, 2003). Fungsi primer diartikan sebagai fungsi yang berhubungan positif dengan keberdayaan masyarakat. Semakin berdaya masyarakat, maka semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Lain halnya dengan fungsi primer, fungsi sekunder diartikan sebagai fungsi yang berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan masyarakat. Semakin berdaya masyarakat, maka semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Otonomi daerah melalui asas desentralisasi membawa dampak pada meluasnya kewenangan pemerintah daerah. Sunarno (2008) mengemukakan Pemerintah daerah mempunyai berbagai kewenangan seperti:

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan, dan perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.
2. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana umum serta penanganan bidang kesehatan.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan alokasi sumber daya manusia potensial dan penanggulangan masalah sosial lintas kabupaten/kota.
4. Pelayanan bidang ketenagakerjaan lintas kabupaten/kota, fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah termasuk lintas kabupaten/kota.
5. Pengendalian lingkungan hidup, pelayanan pertanahan termasuk lintas kabupaten/kota, pelayanan kependudukan, dan catatan sipil.
6. Pelayanan administrasi umum pemerintahan, pelayanan administrasi penanaman modal termasuk lintas kabupaten/kota.
7. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten/kota dan urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Kedudukan camat menjadi sangat penting terkait dengan pencapaian tujuan otonomi daerah. Camat berperan sebagai pembantu bupati/walikota dalam urusan pemerintahan daerah seperti pelayanan publik. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa bupati/walikota dapat melimpahkan kewenangan kepada camat dan camat bertanggung jawab kepada bupati/walikota terhadap wewenang yang dilimpahkan tersebut. Beragamnya kewenangan yang ditanggung oleh Pemerintah Daerah sebagai wujud adanya otonomi, membuat pemerintah harus memutuskan strategi untuk menjaga terwujudnya tujuan dari otonomi daerah. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah pendelegasian wewenang bupati kepada camat. Hal ini dilakukan supaya urusan pemerintahan dan pelayanan dapat dilakukan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, adil, dan taat pada peraturan perundang-undangan. Adanya pelimpahan kewenangan dari bupati/walikota kepada camat menjadikan kecamatan sebagai pintu pertama bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan dituntut untuk memberikan layanan terbaik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal yang paling sering ditemui adalah layanan administrasi tingkat kecamatan yang erat dengan kehidupan masyarakat sehari-hari. Kecamatan harus mampu menjawab tantangan tersebut dengan meningkatkan kemampuan para petugas



pemberi layanan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia akan membantu kecamatan dalam meningkatkan layanan yang diberikan. Hal ini tentu saja perlu didukung oleh sarana prasarana dan teknologi yang memadai untuk menciptakan suatu layanan prima yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kecamatan perlu bekerja keras untuk perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, demi terwujudnya amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, perubahan paradigma terjadi sebagai dampak dari kritik terhadap paradigma yang ada. Paradigma *New Public Service* (NPS) muncul sebagai kritik dari paradigma sebelumnya yaitu *New Public Management* (NPM). NPM berpendapat bahwa organisasi sektor publik sudah selayaknya beroperasi seperti organisasi privat atau “*run government like a business*”. Oleh karena itu, NPS lahir dari ketidaksepakatan atas pemikiran paradigma administrasi negara yang mengarah pada bisnis. Sebaliknya, NPS mengajarkan bahwa pengguna layanan publik harus diperlakukan sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan. Lebih lanjut, NPS berpendapat bahwa administrasi negara bukan hanya mengejar pencapaian kepuasan pelanggan tetapi juga harus memperhatikan pemberian hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan. NPS juga berpendapat bahwa pelayanan public yang ideal adalah pelayanan public yang memperhatikan nilai-nilai public yang berlaku. Oleh karena itu, pemerintah bertugas untuk melakukan negosiasi terhadap berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok yang berda-beda. Selain itu, kondisi masyarakat yang dinamis mengharuskan penyesuaian karakter dari pelayanan public. Dengan kata lain, pelayanan public tidak boleh statis, tetapi harus mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto dalam Pranata 2009).

Pelayanan public juga tidak boleh membedakan warga negara. Semua harus dilayani secara sama tanpa memperhatikan perbedaan suku, agama, ras, etnik atau latar belakang seseorang. Hubungan yang terjalin antara pemerintah atau pemberi layanan publik dengan warga negara atau penerima layanan publik adalah hubungan impersonal yang jauh dari sifat nepotisme dan primodialisme (ibid). Perbedaan paradigma *new public service* dengan beberapa paradigma sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2
 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

ASPEK	OLD PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC SERVICE
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai



Kepada siapa birokrasi harus bertanggungjawab	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegoisasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber: Denhardt dan Denhardt, dalam Pranata 2009:13-14

Paradigma *New Public Service* membawa perubahan sudut pandang dalam pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat atau penerima layanan. Pelayanan publik diharapkan mampu menjawab kebutuhan dari masyarakat, sehingga perlu adanya indikator atau standar yang dalam pelayanan publik. Keberadaan indikator atau standar akan membantu proses pengukuran kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kabupaten Sumedang dengan studi kasus Kecamatan Cimalaka. Kualitas pelayanan sendiri diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk mengimbangi harapan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima (Tjiptono, 2007). Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai baik. Begitu pula sebaliknya, bila pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi ekspektasi atau harapan dari masyarakat, maka kualitas layanan tersebut dinilai kurang memuaskan.

Penelitian ini menilai kualitas layanan melalui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima pada saat mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Cimalaka. Kualitas layanan diteliti dengan menggunakan teori *Service Quality* (*servqual*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi penampilan fisik, realibilitas atau keterandalan, daya tanggap dan empati. Penilaian akan persepsi masyarakat terhadap kelima dimensi *servqual* menjelaskan ekspektasi masyarakat atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan, sehingga kualitas layanan dapat dinilai apakah sudah baik atau masih kurang.

METODE



Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif diartikan sebagai penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi pada masa lalu maupun saat ini (Sukmadinata, 2011). Metode kualitatif adalah suatu metode yang menggambarkan pemahaman dan penafsiran suatu peristiwa yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap manusia atau institusi tertentu dengan sudut pandang peneliti. Penelitian kualitatif menggambarkan objek penelitian secara mendalam sehingga mampu menerangkan realitas dari satu atau beberapa fenomena yang terjadi, mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, serta menjelaskan masalah tersebut dengan menggunakan teori (Gunawan, 2013:80-81). Kirk dan Miller mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan yang diramu sendiri oleh peneliti menggunakan bahasa dan istilahnya sendiri (Simangunsong, 2015).

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Kecamatan Cimalaka di dukung oleh Sumber Daya Aparatur sebanyak 38 orang pegawai dengan susunan sebagai berikut :

No	Jabatan	Jumlah	Gol	Pendidikan
1.	Camat	1	IV	S2
2.	Sekretaris Camat	1	IV	S2
3.	Kasi Sosial	1	III	S1
4.	Kasi PMD	1	III	S1
5.	Kasi Tata Pemerintahan	1	III	S1
6.	Kasi Trantib	1	III	S1
7.	Kasi Pembangunan	1	III	SLTA
8.	Kasi Umum, Aset dan Kepegawaian	1	III	S2
9.	Kasubbag Program dan Keuangan	1	III	S1
10.	Kasubbag Pelayanan Umum	1	III	S1
11.	Pelaksana Gol III	7	III	S1 & SLTA
12.	Pelaksana Gol II	3	II	SLTA & SLTP
13.	Sekretaris Desa PNS	7	II	SLTA
14.	Tenaga Sukwan	11	-	S1 & SLTA
	Jumlah	38		

Kondisi sarana dan prasarana kantor Kecamatan Cimalaka secara umum dalam kondisi yang cukup baik dari segi tata ruang untuk proses penyelenggaraan pemerintahan. Penataan ruangan sudah menggambarkan pemisahan baik ruangan pimpinan, sekretariat dan ruangan khusus bagi pelayanan masyarakat, namun belum sepenuhnya didukung dengan sarana gedung dan sarana lainnya yang relatif memadai. Hal ini ditunjukkan dengan belum tersedianya sarana jaringan internet (wifi), mesin nomor urut antrian bagi pelayanan masyarakat.

Dalam penelitian ini, persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cimalaka dalam proses penerbitan IMB dapat diketahui dari pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman masyarakat yang dinilai dengan 5 dimensi kualitas layanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry sebagai berikut:



a. Penampilan Fisik

Penampilan fisik atau bukti fisik yang dari suatu layanan dinilai dari fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan dari petugas pemberi layanan. Ketiga hal tersebut diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar.

a) Fasilitas fisik

Fasilitas fisik dalam pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi penerima layanan di Kecamatan Cimalaka. Kelengkapan fasilitas fisik tidak hanya bermanfaat bagi penerima layanan, tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan. Salah satu fasilitas yang dapat dinilai adalah kenyamanan tempat yang disediakan. Sebagai penerima layanan, tentu saja masyarakat mengharapkan tempat yang cukup luas dengan jumlah tempat duduk yang cukup, kondisi ruang tunggu yang selalu bersih dan rapi dan bila perlu terdapat air sebagai fasilitas tambahan yang diberikan secara gratis bagi masyarakat sembari menunggu antrian. Dari 17 (Tujuh Belas) orang informan yang diwawancari, semua informan sepakat bahwa fasilitas fisik di Kecamatan Cimalaka masih perlu di tingkatkan. Pada saat hal ini dikonfirmasi pada Kasi Pelayanan Kecamatan Cimalaka, beliau membenarkan hal tersebut.

“Fasilitas fisik sudah cukup bagus ya meski masih banyak kurangnya, misalnya untuk papan informasi pada bagian ini belum ada, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang lengkap. Ya tapi kan bertahap kami coba tingkatkan. Sedikit-sedikit tidak bisa langsung semuanya serentak semuanya” (wawancara tanggal 18 April 2018). Lebih lanjut, Camat Cimalaka pun memberikan keterangan mengenai fasilitas layanan di Kecamatan Cimalaka, sebagai berikut:

“Kami sadar bahwa fasilitas yang diberikan masih belum cukup memuaskan masyarakat. Tapi kami pun tidak tinggal diam, kami terus berusaha memperbaiki. Misalnya, untuk *cleaning service* itu membersihkan tiap pagi sebelum jam kantor dimulai dan sore setelah jam kantor berakhir. Papan pengumuman, air minum, dan lain lain yang itu sebutkan tadi, itu jadi bahan masukan untuk kami dan kami pun mengupayakan cuma semuanya kan butuh proses” (wawancara tanggal 18 April 2014).

Peningkatan fasilitas layanan diharapkan mampu mempengaruhi proses pelayanan. Sebagai contoh, apabila tempat yang disediakan bersih, rapi dan informatif tentu masyarakat merasa nyaman. Lain halnya bila tempat yang disediakan kurang menunjang proses layanan, tentu saja masyarakat merasa kurang puas. Terlebih lagi apabila masyarakat diharuskan untuk menunggu saat meminta layanan, masyarakat akan lebih rela untuk menunggu di tempat yang layak. Bukan hanya masyarakat, petugas pemberi layanan pun akan merasa lebih nyaman bila bekerja ditempat yang menunjang kinerja mereka.



Berdasarkan hasil data yang diperoleh, persepsi masyarakat terhadap fasilitas fisik pelayanan publik pada Kecamatan Cimalaka masih kurang. Meskipun keterangan mereka mengatakan cukup baik tapi penjelasan mereka mengarah pada kesimpulan bahwa fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan.

b) Peralatan yang digunakan

Peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan mempunyai peran penting dalam kelancaran layanan yang diberikan. Dalam memberikan layanan, petugas menggunakan peralatan seperti alat tulis, computer, printer dan alat ukur (meteran untuk IMB). Namun, masyarakat menilai Kecamatan Cimalaka memerlukan tambahan peralatan untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan andal.

Dari 17 (Tujuh Belas) orang informan yang diwawancari, 10 (sepuluh) orang menyampaikan bahwa peralatan seperti computer memang perlu ditingkatkan atau ditambah jumlahnya. Pada saat hal ini dikonfirmasi pada Kasi Pelayanan Kecamatan Cimalaka, beliau kurang setuju dengan pendapat masyarakat.

“Kalau menurut saya mah cukup-cukup aja. Kita pakai Komputer dan meteran, jumlah nya cukup kok. Cuma kan masyarakat tidak tentu datengnya, ada hari yang penuh sesak ada juga yang sepi. Jadi masalah nya bukan di jumlah peralatannya.” (Wawancara tanggal 18 April 2018) Pada saat hal ini dikonfirmasi pada Camat Cimalaka, berikut tanggapan beliau:

“Kalau ditanya apa yang kurang pasti banyak yang mau dibilang kurang. Kalau saya setujunya kita manfaatkan yang ada semaksimal mungkin. Berapa pun jumlahnya bagaimanapun kondisinya ramai atau sepi kalau kita berusaha perform yang terbaik ya Inshaa Allah gak ada masalah” (wawancara tanggal 18 April 2018).

Pelayanan publik yang handal memerlukan dukungan dari ketersediaan peralatan yang cukup dan memadai. Namun, peran dari sumber daya manusia juga dapat dijadikan strategi dalam mensiasati kuantitas peralatan yang tersedia. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kecamatan Cimalaka setidaknya memiliki dua pilihan yaitu menambah peralatan yang ada atau menyusun strategi kerja baru yang dapat memangkas waktu tunggu dalam proses pemberian layanan. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, persepsi masyarakat terhadap peralatan yang digunakan dalam memeberikan pelayanan publik pada Kecamatan Cimalaka masih kurang dan masih perlu ditingkatkan.

c) Penampilan petugas pemberi layanan

Penampilan mungkin bukanlah hal yang utama dalam pelayanan publik, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa penampilan merupakan hal yang pertama kali dilihat dan dinilai oleh orang lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penampilan memiliki pengaruh terhadap persepsi masyarakat sebagai penerima layanan publik.



Dari segi penampilan fisik, 17 (tujuh belas) informan mengaku sependapat bahwa para petugas pemberi layanan di Kecamatan Cimalaka berpenampilan rapi dan selalu menggunakan seragam sesuai ketentuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik dari petugas sudah baik.

Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Cimalaka selengkapnya sebagai berikut:

“Penampilan sangat penting bu. Dari penampilan kita mendapat nilai dari masyarakat. Bahkan, kepercayaan masyarakat pun awalnya dapat tumbuh dari penampilan petugas yang mereka lihat. Bagaimana masyarakat akan percaya dengan petugas yang akan melayani kebutuhan mereka bila penampilannya saja tidak meyakinkan, berantakan. Coba ibu bayangkan, kalau ibu meminta pelayanan mana yang ibu pilih petugas yang rapi atau yang penampilannya asal-asalan. Pasti memilih yang rapi yang terlihat lebih berkompeten. Padahal belum tentu yang rapi yang lebih bisa melayani tapi yang rapi itu mampu membangun kepercayaan masyarakat. Akhirnya masyarakat larinya kesana. Saya sendiri selalu mengingatkan teman-teman untuk berpenampilan yang baik, melayani dengan baik maka inshaa Allah hasilnya akan baik juga” (wawancara tanggal 18 April 2018). Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa penampilan petugas Kecamatan Cimalaka sudah rapi dan mendapat persepsi baik dari masyarakat. Namun, apabila dilihat secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penampilan fisik atau bukti fisik dari pelayanan publik di Kecamatan Cimalaka masih perlu ditingkatkan. Kecamatan Cimalaka telah berhasil mendapatkan persepsi baik dari segi penampilan petugas. Namun, Kecamatan Cimalaka dinilai masih perlu meningkatkan fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan publik.

b. Keterandalan (Realibilitas)

Dimensi keterandalan atau realibilitas merupakan dimensi penilaian kualitas layanan dari segi konsistensi kerja dan kemampuan untuk menyediakan layanan dengan tepat. Bukanlah hal mudah untuk mencapai realibilitas suatu layanan. Petugas pemberi layanan dituntut untuk selalu siap sedia, cepat, tanggap dan berkompeten untuk memenuhi kriteria pelayanan yang andal. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Kecamatan Cimalaka untuk menyeimbangkan antara keterandalan layanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan hambatan yang mungkin dialami oleh petugas dalam menyediakan pelayanan publik.

a) Konsistensi kerja dari petugas

Konsistensi kerja dari petugas diartikan sebagai kesiapan petugas untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang berlaku. Dari 17 (tujuh belas) orang informan, 13 (tiga belas) menyatakan cukup konsisten sedangkan empat orang menyatakan kurang konsisten. Ketika hal ini dikonfirmasi pada kasi pelayanan, beliau menyampaikan bahwa pihak



kecamatan selalu mengupayakan yang terbaik termasuk masalah waktu pelayanan.

“Kami kan punya SOP, kami bekerja juga tidak asal. Kami berusaha melayani dengan cepat dan tepat. Kalau bisa cepat untuk apa kita perlambat. Cuma kadang memang ada kendala seperti validasi data dan pengukuran lapangan, rentetan administrasinya, belum lagi kalau pas pemohonnya banyak. Kami berupaya memberikan yang terbaik cuma mungkin dalam prosesnya masih ada yang menilai kurang. Saya yakin tidak semua tidak puas kok, karena kalau pun ada keterlambatan bukan kesengajaan kami” (Wawancara tanggal 18 April 2018). Camat Cimalaka memberi keterangan bahwa pihak Kecamatan Cimalaka sangat terbuka dengan saran dan kritik dari masyarakat.

“Kalau ada yang puas syukur alhamdulillah. Kalau belum puas kami mohon maaf dan silahkan beri masukan. Sebenarnya belum ada masyarakat yang complain ke saya langsung. Kami sangat terbuka bila masyarakat ada saran atau kritik. Silahkan saja. Sebaik apapun layanan, pasti tetap akan kurangnya. Kami usahakan perbaiki” (Wawancara tanggal 18 April 2018).

Konsistensi merupakan hal penting yang akan menjadi citra dari penyelenggara pelayanan publik. Konsistensi pelayanan publik di Kecamatan Cimalaka dinilai oleh masyarakat dari keselarasan aturan dan kedisiplinan yang diberikan. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, persepsi masyarakat terhadap konsistensi kerja petugas pelayanan publik pada Kecamatan Cimalaka sudah cukup baik.

b) Kemampuan untuk menyediakan layanan dengan tepat

Kemampuan untuk menyediakan layanan dengan tepat tidak hanya mempengaruhi kualitas dari layanan yang diberikan tetapi juga menjadi salah satu penilaian dalam persepsi masyarakat. Masyarakat datang ke kecamatan dengan kebutuhan yang berbeda dan tentu saja mereka tidak mengharapkan adanya kesalahan dalam pelayanan yang mereka terima. Dari 17 (tujuh belas) informan, 12 (dua belas) orang menyatakan bahwa kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan tepat sudah cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan tepat sudah cukup baik.

Kasi Pelayanan menambahkan, bahwa *human error* merupakan hal yang manusiawi. “Menurut saya wajar saja ya kalo *human error*, namanya juga manusia tempat salah. Asal salahnya gak kebanyakan dan gak keterusan” (wawancara tanggal 18 April 2018).

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap keterandalan (realibilitas) dari pelayanan publik di Kecamatan Cimalaka sudah cukup baik.

A) Daya tanggap



Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan suatu kemauan dari petugas pemberi layanan untuk menyediakan layanan secara cepat. Petugas diharapkan mempunyai respon yang baik ketika ada masyarakat yang meminta layanan, bersikap informatif dan tidak cuek. Pelayanan publik dengan tingkat responsivitas yang rendah akan menghasilkan penilaian yang kurang baik dari masyarakat dan sebaliknya.

- d) Kemauan petugas untuk memberikan layanan dengan baik dan cepat
Kemauan petugas untuk memberikan layanan dapat dilihat dari tanggapan petugas pada saat berhadapan langsung dengan masyarakat. Petugas yang responsif akan bersikap ramah dan menyambut masyarakat dengan tangan terbuka.

Dari 17 informan, 14 (empat belas) orang menyatakan bahwa kemauan petugas untuk memberikan layanan dengan baik dan cepat sudah cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan baik dan cepat sudah cukup baik.

- e) Kesiapan petugas untuk bertanggungjawab terhadap kualitas layanan yang diberikan

Ketika petugas pemberi layanan mempunyai responsivitas yang tinggi, mereka tidak hanya bersedia untuk melayani, tetapi mereka akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Petugas akan selalu menyiapkan kualitas pelayanan yang baik dan bertanggungjawab terhadap layanan yang diberikan. Lebih lanjut, dari 17 (tujuh belas) informan, 14 (empat belas) orang menyatakan bahwa kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan tepat sudah cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan tepat sudah cukup baik. Ketika hal ini dikonfirmasi pada Kasi Pelayanan Kecamatan Cimalaka, beliau menjelaskan, “ kalau berbicara tanggung jawab berat, mau ukur tanggung jawab juga berat. Kita sudah usaha tapi kalau kesannya tidak baik ya yang Nampak tidak bertanggungjawab. Kalau untuk kami yang penting kami berusaha sebaik mungkin, melayani sebaik mungkin” (wawancara tanggal 18 April 2018).

B) Jaminan

Dimensi jaminan termasuk salah satu dimensi yang menjadi penentu kualitas pelayanan. Jaminan menjadi dasar kepercayaan dari masyarakat penerima layanan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang layak.

- f) Kompetensi atau kemampuan
Kompetensi petugas dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang ia miliki dalam memberikan layanan. Hal ini tentu saja dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan tersebut.

Dari 17 (tujuh belas) orang informan, 11 (sebelas) orang menyatakan cukup baik sedangkan enam orang menyatakan kompetensi petugas masih kurang. Konfirmasi pada Kasi Pelayanan pada Kecamatan Cimalaka adalah sebagai berikut



“Pada dasarnya seluruh petugas sudah kami berikan pengetahuan tentang pelayanan secara umum cuma untuk IMB kan ada hal-hal yang sifatnya teknis dan memang baru beberapa orang saja yang bisa” wawancara tanggal 18 April 2018).

g) Kredibilitas

Kredibilitas layanan dinilai dari kejujuran dan sikap amanah atau dapat dipercaya. Kredibilitas menjadi modal dari petugas untuk melayani. Apabila petugas bersifat tidak kredibel tentu saja tidak ada masyarakat yang mau untuk meminta layanan.

Dari 17 (tujuh belas) informan, 12 (dua belas) informan menyatakan bahwa kredibilitas petugas layanan di Kecamatan Cimalaka sudah cukup baik, sedangkan lima orang lainnya menyatakan bahwa kredibilitas petugas masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dari petugas Kecamatan Cimalaka yaitu cukup baik.

C) Empati

Dimensi kelima yaitu dimensi empati. Dimensi ini membahas tentang kemampuan individu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam hal ini, dimensi empati menggaris bawahi tentang kemampuan petugas pemberi layanan untuk dapat merasakan posisi dari masyarakat sebagai penerima layanan.

❖ Akses layanan

Akses layanan dinilai dari kemudahan menghubungi dan menemui petugas. Semakin mudah masyarakat menghubungi atau menemui petugas maka kesempatan mereka untuk menerima layanan semakin terbuka.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, dari 17 (tujuh belas) informan, 11 (sebelas) diantaranya menyatakan bahwa akses layanan Kecamatan Cimalaka sudah cukup baik sedangkan enam diantaranya menyatakan bahwa akses layanan dari petugas masih kurang.

❖ Komunikasi antara petugas dan masyarakat

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Dalam berkomunikasi harus ada kesepahaman antara komunikator dan komunikan sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik.

Dari 17 (tujuh belas) informan, 11 (sebelas) menyatakan bahwa komunikasi antara petugas dan masyarakat sudah cukup baik, sedangkan enam orang lainnya menyatakan bahwa komunikasi antara petugas dan masyarakat masih kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap komunikasi antara petugas pemberi layanan dengan masyarakat adalah cukup baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, tidak ada permasalahan yang serius terkait dimensi penampilan fisik. Masyarakat sudah cukup puas dan menilai kualitas layanan di Kecamatan Cimalaka dari segi dimensi penampilan fisik sudah cukup baik. Hanya saja masyarakat berharap bahwa fasilitas dan peralatan yang digunakan



untuk melayani masyarakat dapat ditingkatkan. Hal ini telah dikonfirmasi pada Kasi Pelayanan dan Camat Kecamatan Cimalaka, dan hasilnya adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan dari pihak Kecamatan Cimalaka melalui perbaikan atau peningkatan fasilitas fisik di ruang pelayanan, sedangkan untuk peralatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan public masih dikaji lebih lanjut untuk mengetahui apakah hal tersebut memang perlu dilakukan atau mungkin ada strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi hal tersebut tanpa harus mengorbankan kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan data hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sudah cukup baik dinilai dari dimensi penampilan fisik. Penilaian atas dimensi penampilan fisik dilakukan melalui tiga indikator yaitu fasilitas, peralatan yang digunakan, dan penampilan petugas.
2. Kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sudah cukup baik dinilai dari dimensi keterandalan. Penilaian atas dimensi keterandalan dilakukan melalui dua indikator yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk menyediakan layanan dengan tepat.
3. Kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sudah cukup baik dinilai dari dimensi daya tanggap. Penilaian atas dimensi daya tanggap dilakukan melalui dua indikator yaitu kemauan dan kemampuan dari petugas layanan untuk memberikan layanan secara tepat dan cepat.
4. Kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sudah cukup baik dinilai dari dimensi jaminan. Penilaian atas dimensi jaminan dilakukan melalui empat indikator yaitu kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan.
5. Kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sudah cukup baik dinilai dari dimensi empati. Penilaian atas dimensi empati dilakukan melalui tiga indikator yaitu akses, komunikasi antara petugas dan masyarakat serta pemahaman terhadap masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya dan hasil kesimpulan maka saran yang dapat saya berikan yaitu :

1. Kecamatan Cimalaka mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan menambah fasilitas seperti memberi air minum, atau menambah peralatan pendukung pelayanan public seperti computer.
2. Kecamatan Cimalaka mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan, meningkatkan ketelitian petugas dan memastikan konsistensi waktu dalam penyelesaian layanan.



3. Kecamatan Cimalaka mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan membangun strategi layanan public terutama pada komunikasi dan peningkatan keterampilan petugas guna mencapai kualitas layanan yang lebih baik.
4. Kecamatan Cimalaka mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara meningkatkan kompetensi petugas, membangun komunikasi yang efektif, meningkatkan kredibilitas dan keamanan dalam pelayanan yang diberikan.
5. Kecamatan Cimalaka mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan dan membangun komunikasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal J., Rozy, 2009, Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol. 16 Nomor 2.
Tersedia : <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/609/594> [15 Juli 2017]
- Andi Gadjong, Agussalim, 2007, Pemerintahan Daerah: Kajian Politik dan Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta. Jakarta.
- Budianto, Catheresia.,et.al. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Domestik. *Jurnal Kajian Bahasa Dan Pariwisata* Vol 1, No 2 (2014).
- Chourmain, Imam, 2008, *Acuan Normatif Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Al Haramain Publisihing House, Jakarta.
- Creswell, J.W., 2010, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixes* (Edisi Ke 3), Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Daft, Richard L, 2003, *Manajemen Jilid 2*, (Diterjemahkan oleh Diana Angelica), Salemba Empat, Jakarta.
- Darmawanto, Agus Tri, 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *JIEP-Vol. 15*, No 1 Maret 2015.
- Dernhart, Janet V dan Robert B. Dernhart. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E Sharpe, New York.
- Efriza, 2009, *Ilmu Politik: dari Ilmu Politik sampai Sistem Pemerintahan* (Ed 2), Alfabeta, Bandung.
- Emzir, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Grafindo, Jakarta.
- Gunawan, Imam, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Gurning, Desman Armando, 2013, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak*. Thesis Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.



Tersedia:(<http://www.lontar.ui.ac.id/detail.jsp?id=20336102&lokasi=lokal#horizontalTab2>) [12 Maret 2017]

Hadjar, Ibnu, 1999, Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Hardjosoedarmo, Soewarso, 2004, Total Quality Management, ANDI, Yogyakarta.

Hidayat, Taufik, 2017, Upaya Pemerintah Daerah Kampar Dalam Mewujudkan Prioritas Pembangunan Di Bidang Pertanian Tahun 2012-2013, JOM VISIP

Universitas Riau Vol. 4 No.1 Februari 2017.

Diakses pada 17 Oktober 2017

(<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/13046/12688>)

Kotler. Philip, 2003, Marketing Management, Prentice Hall, New Jersey.

Labolo, Muhadam, 2007, Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2010, Memahami Ilmu Pemerintahan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Leavitt Harold J, 1978, Psikologi Manajemen. (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi), Erlangga, Jakarta.

Manan. Bagir. (2001). Menyongsong Fajar Otonomi Daerah, PSH FH UII, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2009, Akuntansi Sektor Publik, ANDI, Yogyakarta.

Moleong, Lexy J., 2007, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mulyana, Deddy, 2005, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Murtin, Alex. 2008. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Publik Yang Diberikan Oleh Instansi Pemerintah Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Bantul.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Jurnal Akuntansi dan Investasi Vol.9 No 1, halaman: 80-90, Januari 2008.

Tersedia:(<https://media.neliti.com/media/publications/80244-ID-persepsi-masyarakat-terhadap-kualitas-la.pdf>) [31 Agustus 2018].

Narimawati, Umi, 2008, Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Agung Media, Bandung.

Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta: Asdy Mahasatya.

Nurcholis, Hanif, 2007, Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Gramedia, Jakarta.

Novandy, Riwan. 2009. Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat

Pemerintah Kabupaten Simalungun.

Tesis pada Universitas Sumatera Utara

Tersedia

(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7096/09E01992.pdf?sequence=1>) [31 Agustus 2018]

Patilima, Hamid, 2007, Metode Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung.



- Pranata, Wiratama, 2009, Laporan Akhir Indeks Kepuasan Kota Depok
Tersedia dalam
([http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/126954-\[_Konten_\]-Konten%20C8739.pdf](http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/126954-[_Konten_]-Konten%20C8739.pdf)) (11 Juli 2018)
- Rakhmat, Jalaludin 2011, Psikologi Komunikasi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ridwan, HR, 2002, Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yogyakarta.
- Sadjijono, 2008, Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Simangunsong, Fernandes, 2015, Metodologi Penelitian Pemerintahan, Buku Literatur IPDN Jatinangor.
- Sugiono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata, N.S, 2011, Metode Penelitian Pendidikan. Remaja Rosadakarya, Bandung.
- Sunarno, Siswanto, 2008, Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta
- Susilo, Joko, 2014, Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2012,2 (3) : 3007-3018
Tersedia :<http://www.portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2334> [16 Juli 2017]
- Sutopo., Suryanto, Adi. 2003, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Syaukani, et.al, 2003, Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Walgito, Bimo, 2002, Pengantar Psikologi Umum, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wasistiono, Sadu., Fernandes Simangunsong. 2015. Metodologi Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi yang diperluas, IPDN Press, Jatinangor.
- Wibawa, Samodra, 2005, Good Governance dan Otonomi Daerah dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Yuningsih, Rita. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 8, Agustus 2016 hlm 175-183.
Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/155865-ID-kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-perw.pdf> [16 Juli 2017]
- Zauhar, Soesilo, 2001, Admiinstrasi Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal, Jurnal Administrasi Negara, Vol. 1 Nomor 2, 2001.
Tersedia:(<https://pustakaonline.wordpress.com/2008/03/22/administrasi-pelayanan-publik-sebuah-perbincangan-awal/>) [04 September 2018].

Peraturan Perundang-undangan



Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Noor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayana Publik.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004
Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akutabilitas Dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.
Peraturan Bupati Sumedang Nomor 2 Tahun 2000 tentang Bangunan.
Peraturan Bupati Sumedang Nomor 4 Tahun 2000 tentang Retribusi Izin Mendirikan
Bangunan.
Peraturan Bupati Sumedang Nomor 55 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas
Peraturan Bupati Sumedang Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pelimpahan Sebagian
Kewenangan Pemerintahan dari Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Sumedang.

