

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM
PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PELAYANAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL KOTA JAYAPURA**

Gabrelia Ariance

Transna Putra Urip S
transnaputra@feb.uncen.ac.id

Rachmaeny Indahyani
rachmaenyindahyani@feb.uncen.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura. Subjek dari penelitian ini memiliki karakteristik yaitu masyarakat yang mengajukan izin Mendirikan Bangunan Gedung (pemohon IMB) Badan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Jayapura tahun 2019, baik laki-laki maupun perempuan, dan berusia lebih dari 20 tahun. Teknik penentuan subjek penelitian ini dilakukan dengan cara random sampling. Penggunaan random sampling dalam penelitian ini berarti bahwa peneliti memberikan kuesioner secara random atau acak kepada pemohon IMB yang datang. Apabila pemohon IMB tidak bersedia mengisi kuesioner yang diajukan oleh peneliti, maka peneliti akan menggantinya dengan pemohon IMB yang lain. Alat analisis yang digunakan dalam pembahasan adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan IMB di Kota Jayapura adalah kurang baik dengan skor persepsinya sebesar 66,125. Namun terdapat indikator yang dipersepsikan baik yaitu indikator prosedur dan pengisian formulir. (2) Persepsi masyarakat terhadap persyaratan pembuatan IMB di Kota Jayapura adalah baik dengan skor sebesar 73,625. Namun terdapat indikator yang dipersepsikan kurang baik yaitu indikator gambar rencana bangunan. (3) Persepsi masyarakat terhadap keadilan pada pembuatan IMB di Kota Jayapura adalah kurang baik dengan skor persepsi sebesar 67,3. Namun terdapat indikator yang dipersepsikan baik yaitu indikator adil dalam menetapkan tarif pembayaran sesuai undang-undang yang berlaku.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad (1996). *Public Private Partnership Dalam Pelayanan Publik Perkotaan Indonesia*;
- Boediono (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rieneka Cipta, Jakarta;
- Freddy Ansanay, Thobby Wakarmamu, dan Transna Putra Urip S. (2018). Analisis Potensi Pendapatan Asli Daerah Melalui Optimalisasi Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Di Kota Jayapura. Jurnal Kajian Ekonomi dan Studi Pembangunan. Volume V No. 1, April 2018;**
- Supranto (2010). *Jurnal Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*;
- Setiawan (2015). *Jurnal Kepuasa Pelayanan Publik Kabupaten Temanggung*;
- Urip, T. P., & Indahyani, R. (2017). *Jurnal Pengenaan Pajak Bumi Dan Bangunan di Kabupaten Jayapura*;
- Poltak (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksar, Jakarta;
- Moenir, H.A.S (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta;
- Napitupulu (2007). *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*. Jakarta;
- Sianipar, J.PP. (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN Edisike-2 Jakarta.