

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan:

1. Bagi pengambil keputusan pada Dinas Tata Ruang dan Permukiman Kabupaten Luwu, perlu lebih ditingkatkan lagi penerapan standar pelayanan minimal yang terdiri dari pelayanan yang sederhana, tepat waktu, terbuka, tidak diskriminatif, efisien dan ekonomis, sehingga terwujud tingkat kepuasan dari pengguna jasa IMB.
2. Perlu menjadi perhatian dalam memberikan standar pelayanan minimal yang memuaskan dengan senantiasa menerapkan pelayanan yang efisien dalam penggunaan waktu kerja dan ekonomis dalam pengenaan biaya penerbitan IMB. Dengan demikian, pengguna jasa IMB merasa puas atas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan, kebutuhan, kualitas dan keuntungan.
3. Untuk peneliti lanjutan menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai standar pelayanan minimal dalam obyek penelitian yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, Haninpraja, 2003. *Penerapan Efisiensi Pelayanan Prima*. Penerbit Boedi Ilmu, Malang.
- Ashilah, Zahrani, 2003. *Standar pelayanan minimal dalam Kepuasan Masyarakat*. Penerbit Bina Harapan Ilmu, Surabaya.
- Boeyong, Soetanto, 2001. *Standar Pelayanan Minimal: Tinjauan Ekonomis dalam Keterjangkauan Biaya Pelayanan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Engel, James, 1990. *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA.
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gontaro, Alva, 2003. *Keterbukaan dan Transparansi Pelayanan Pemerintahan*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Hadipraja, Harto, *Optimalisasi sebagai Suatu Konsep Hasil Kerja*. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Ilham, Thamrin, 2005. *Keadilan yang Merata dan Tanpa Diskriminan dalam Pelayanan Organisasi Kerja*. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Jayanto, Drajat, 2001. *Implementasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Kadir, Mustafa, 2004. *Menghindari Pelayanan yang Diskriminatif*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kagean, Sharpe, 2002. *The Stratified of Consumer In The Service Marketing*. 10th Edition, Prentice Hall, Ohio University Press.
- Khaimuddin, Zaki, 2006. *Optimalisasi: Teori dan Praktek*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Nasution, Zulkarnain, 2003. *Pembangunan Daerah: Teori dan Penerapannya*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

- Natsir, Muh., 2004. *Penerapan Sistem Pelayanan Minimal*. Penerbit Aditya Buana Ilmu, Bandung.
- Nurdin, Djalil, 2003. *Pentingnya Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Prima*. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Oemi, HS, 1995. *Konsep Kepuasan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie, 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- , 2002. *Pelayanan dalam Kepuasan Masyarakat*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Purwoko, 2000. *Kepuasan: Teori, Konsep dan Aplikasi*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rewass, Josef. 2003. *Prospek Standar pelayanan minimal di Negara Republik Indonesia*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Rizal, Syamsurya, 2004. *Transparansi Pelayanan dan Standar Pelayanan Minimal*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Siagian, SP, 1996. *Teori Praktek Fungsi-fungsi Manajerial*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sianipar, Salim, 2002. *Administrasi dan Kepegawaian*. Penerbit Grasindo, Bandung.
- Slamet, Prajudi Atmosudirdjo, 2004. *Organisasi dan Management*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Solomon, Satter, 2006. *The Optimization Concept in Good Governan..* Prentice Hall, Ohio University, USA.
- Sugianto, Arif, 2001. *Standar pelayanan minimal dan Pelayanan Prima*. Penerbit Jayapustaka, Jakarta.
- Thamrin, AR., 2004. *Intensitas Pelayanan Masyarakat*. Penerbit Tarsito, Bandung.

- Thee Liang Gie, 1999. *Manajemen Administrasi*. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wahyu, Abdi, 2004. *Bentuk Optimalisasi Organisasi Pemerintahan*. Penerbit Swara Ilmu, Surabaya.
- Wahyudi, 2004. *Bentuk-bentuk Pelayanan Minimal suatu Organisasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Wardoyo, Sani, 2004. *Perhitungan Pendapatan Asli Daerah*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Waworuntu, Anto, 1997. *Pelayanan Prima dan Bentuk-bentuk Pelayanan Masyarakat*. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Yoga, Nyoman, 2003. *Aktivitas Pelayanan yang Berkualitas*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Zeithaml, Bitner, 1990. *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.
- Zulkifli, Anwar, 2002. *Efisiensi Waktu dalam Kinerja Pelayanan*. Penerbit Eka Persada Ilmu, Jakarta.

Dokumen-dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal.
- Keputusan Menteri No. 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum.
- Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2000 tentang Retribusi IMB.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA JASA IMB PADA DINAS TATA RUANG DAN PERMUKIMAN
KABUPATEN LUWU

Peneliti:

Hj. Andalia Daud, ST

No. Pokok: P2100206536, PPS Unhas Makassar 2008

Petunjuk Pengisian

1. Untuk data responden, isilah titik-titik sesuai dengan permintaan.
2. Untuk pertanyaan penelitian, berilah tanda silang (X) berdasarkan pembobotan skala Likert pada samping jawaban yang tersedia.

Data Responden

1. Kode Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :

Pertanyaan Penelitian

A. Kepuasan

1. Pelayanan jasa IMB yang diterima memuaskan harapan bapak/ibu?
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)

2. Pelayanan jasa IMB yang diterima memberikan kepuasan kepada bapak/ibu?
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
3. Pelayanan jasa IMB yang diterima memuaskan kebutuhan bapak/ibu?
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
4. Pelayanan jasa IMB berkualitas bagi bapak/ibu?
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
5. Pelayanan jasa IMB menguntungkan bapak/ibu?
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)

- e. Sangat Tidak Setuju (1)

B. Sederhana

1. Pelayanan jasa IMB yang diberikan mudah
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
2. Pelayanan jasa IMB yang diberikan lancar
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
3. Pelayanan jasa IMB yang diberikan tidak berbelit-belit
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
4. Pelayanan jasa IMB yang diberikan mudah dipahami
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)

C. Tepat Waktu

1. Pelayanan IMB sudah on time.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
2. Pelayanan IMB yang diberikan cepat.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)

D. Terbuka

1. Pelayanan IMB yang diberikan transparan.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
2. Informasi yang diberikan jelas dalam pelayanan IMB.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)

- e. Sangat Tidak Setuju (1)
- 3. Pelayanan IMB yang diberikan sudah pasti
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)

E. Tidak Diskriminatif

- 1. Pelayanan IMB yang diberikan adil.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
- 2. Pelayanan IMB yang diberikan merata.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
- 3. Pelayanan IMB yang diberikan tidak membeda-bedakan.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)

F. Efisien

1. Pelayanan IMB yang diberikan sesuai dengan jam kerja.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
2. Pelayanan IMB yang diberikan cepat dan tepat.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)

G. Ekonomis

1. Pelayanan IMB dikenakan pembayaran dengan biaya terjangkau
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (1)
2. Pelayanan IMB dikenakan tarif yang sesuai prosedur.
 - a. Sangat Setuju (5)
 - b. Setuju (4)
 - c. Kurang Setuju (3)
 - d. Tidak Setuju (2)

- e. Sangat Tidak Setuju (1)

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA IMB PADA DINAS TATA RUANG DAN PERMUKIMAN KABUPATEN LUWU

A. Pengguna Jasa IMB

1. Bagaimana kinerja pelayanan IMB yang sederhana terhadap kepuasan bapak/ibu?
.....
.....
2. Bagaimana kinerja pelayanan IMB yang tepat waktu terhadap kepuasan bapak/ibu?
.....
.....
3. Bagaimana kinerja pelayanan MB yang terbuka terhadap kepuasan bapak/ibu?
.....
.....
4. Bagaimana kinerja pelayanan IMB yang tidak diskriminatif terhadap kepuasan bapak/ibu?
.....
.....
5. Bagaimana kinerja pelayanan IMB yang efisien terhadap kepuasan bapak/ibu?
.....
.....
6. Bagaimana kinerja pelayanan IMB yang ekonomis terhadap kepuasan bapak/ibu?
.....
.....

B. Pegawai

1. Bagaimana pelayanan IMB yang sederhana yang bapak/ibu terapkan kepada masyarakat pemohon IMB?
.....
.....
2. Bagaimana pelayanan IMB yang tepat waktu yang bapak/ibu terapkan kepada masyarakat pemohon IMB?
.....
.....
3. Bagaimana pelayanan IMB yang terbuka yang bapak/ibu terapkan kepada masyarakat pemohon IMB?
.....
.....
4. Bagaimana pelayanan IMB yang tidak diskriminatif yang bapak/ibu terapkan kepada masyarakat pemohon IMB?
.....
.....
5. Bagaimana pelayanan IMB yang efisien yang bapak/ibu terapkan kepada masyarakat pemohon IMB?
.....
.....
6. Bagaimana pelayanan IMB yang ekonomis yang bapak/ibu terapkan kepada masyarakat pemohon IMB?
.....
.....

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X11	3.1091	1.0658	55.0
2.	X12	3.3273	.9241	55.0
3.	X13	3.4909	1.0341	55.0
4.	X14	3.4545	.9587	55.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 55.0

N of Items = 4

Alpha = .8453

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X21	3.1455	1.1453	55.0
2.	X22	3.2000	.9699	55.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 55.0

N of Items = 2

Alpha = .8964

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X31	3.2364	.9616	55.0
2.	X32	3.1636	.9956	55.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X61	3.0545	1.0259	55.0
2.	X62	3.3636	.8685	55.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 55.0

N of Items = 2

Alpha = .6760

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1	3.2909	.9559	55.0
2.	Y2	3.6000	1.0292	55.0
3.	Y3	3.0545	1.0259	55.0
4.	Y4	3.1273	1.1065	55.0
5.	Y5	3.3636	.8685	55.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 55.0

N of Items = 5

Alpha = .6121