



**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN  
PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BULUNGAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**ROSNIDAR**

**NIM. 500894222**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

## ABSTRAK

## Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Rosnidar

Rosnidar58@gmail.comProgram Pascasarjana  
Universitas Terbuka

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sangat lamban dan penundaan untuk meninjau lapangan lokasi tempat masyarakat pemohon IMB. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara/*key informan* (Informan kunci) kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Pemeliharaan Pembangunan dan Tata Ruang, Kepala Sub.Bidang Pengelolaan dan Pemberian Izin, Administrator pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), Pelaksana Teknis bidang lapangan, dan Masyarakat / Pengusaha yang mengurus izin ditinjau dari faktor sumber daya manusia, faktor struktur organisasi, faktor teknologi, faktor dukungan kepada aparatur, faktor pimpinan, faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Temuan hasil penelitian yang menunjukkan sumberdaya yakni kemampuan aparatur sipil Negara kurang beradaptasi dari manual ke pemanfaatan teknologi serta personil yang terbatas berpengaruh penyelesaian IMB. Terbatasnya sarana dan prasarana dalam melaksanakan urusan pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di lapangan, khususnya peninjauan/cek lokasi IMB ke tempat pemohon. Pelayanan IMB di BPMPT Kabupaten Bulungan dari efektivitas penyelenggaraan pelayanan dapat disimpulkan bahwa: Efektivitas pelayanan IMB di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan dilihat dari faktor : sumberdaya (perlunya ketersediaan dan kecukupan SDM). Struktur organisasi pelaksana/ pembagian tugas dan tanggung jawab. Dari empat faktor tersebut yang terindikasi belum optimal adalah faktor sumberdaya yaitu sumber daya manusia yakni tenaga kerja yang dirasakan masih kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Efektivitas pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan yang dilihat dari tingkat efektivitas yang ditunjukkan oleh tingkat pencapaian target penerima retribusi IMB sudah optimal.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan, izin mendirikan bangunan

**ABSTRACT*****Effectiveness of Services with Construction Permits on Investment Board and Integrated Licensing Bulungan***

Rosnidar

Rosnidar58@gmail.comGraduate Studies Program  
Universitas Terbuka

*Building Permit Service at the Investment Board and Integrated Licensing Bulungan Regency is very slow and delay to review the location field where IMB applicant community. The purpose of this research is to describe and analyze the Ministry of Building Permit Effectiveness at the Investment Board and Integrated Licensing Bulungan Regency. This research uses descriptive qualitative method with interview approach / key informant to Head of Public Works Department of Bulungan Regency, Head of Licensing Services Division, Section Head of Maintenance of Development and Spatial, Head of Sub-Division of Management and Permit, Administrator of Building Permit Service (IMB), Field technical executor, and Society / Entrepreneurs who take care of permits in terms of human resource factors, organizational structure factors, technological factors, support factors to the apparatus, leadership factors, time factors, accuracy factors, and service delivery style factors .The research results that show the resources of the ability of the civil apparatus of the State is less adaptable from manual to the utilization of technology and limited personnel affect IMB settlement. Limited facilities and infrastructure in carrying out the business of providing building permit services in the field, especially the review / check the location of IMB to the applicant. IMB service in BPMPT Bulungan District of service implementation effectiveness can be concluded that: The Ministry of Building Permit Effectiveness at the Investment Board and Integrated Licensing Bulungan Regency is seen from the factors: resources (the need for availability and the adequacy of human resources). Organizational structure of the implementer / division of tasks and responsibilities. The four factors indicated not yet optimal is the resource factor ie human resources ie labor that is perceived still inadequate both in terms of quantity and quality. The Ministry of Building Permit Effectiveness at the Investment Board and Integrated Licensing Bulungan Regency from the level of effectiveness shown by the achievement of the target of IMB levy recipient is optimal.*

*Keywords: effectiveness, service, Building Permit*

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Tarakan 30 September 2017

Yang Menyatakan



Hj. Rosnidar  
NIM. 500894222

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada  
Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten  
Bulungan

Penyusun TAPM : Hj.Rosnidar

NIM : 500894222

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari / Tanggal : Sabtu 30 September 2017

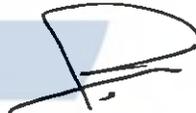
Menyetujui :

Pembimbing II



Dr.H. Sudirah, M.Si  
NIP.195902011987031002

Pembimbing I,

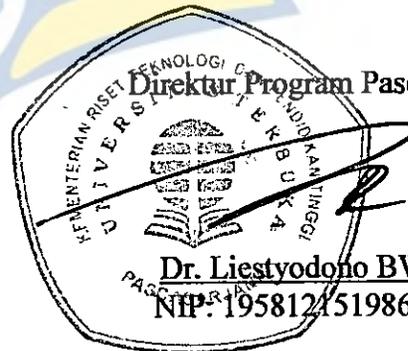


Prof.Dr.H.Chanif Nurcholis, M.Si  
NIP. 195902021992031002

Program Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik  
Program Magister Administrasi Publik



Dr .Darmanto, M.Ed  
NIP. 19591027 198603 1 003



Direktur Program Pascasarjana,

Dr. Liestyodono BW, M.si  
NIP: 195812151986011009

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Hj. Rosnidar  
NIM : 500894222  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada  
Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu  
Kabupaten Bulungan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM)  
Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :  
Hari / Tanggal : Sabtu / 30 September 2017  
W a k t u : 09.30. – 11.00 Wite

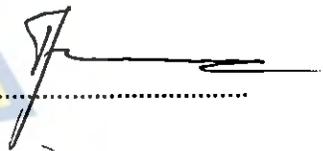
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

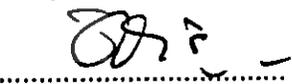
Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

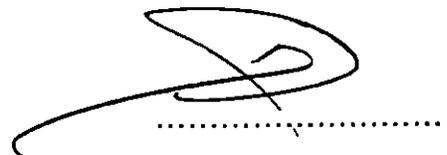
Nama: Dr. Tita Rosita, M.Pd  
196010031986012001



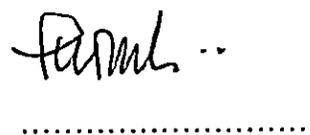
Penguji Ahli  
Nama: Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si  
196206141987032001



Pembimbing I  
Nama : Prof. Dr. H. Chanif Nurcholis, M.Si  
195902021992031002



Pembimbing II  
Nama : Dr. H. Sudirah, M.Si  
195902011987031002



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WarahmatuLLahi Wabarakatuh Alhamdulillah, puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas rahmat, hidayah, ridho, nikmat, dan Karunia-Nya serta kekuatan kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis yang berjudul

“EFEKTIFITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BULUNGAN “

ini tepat pada waktunya serta lancar dan baik. Adapun maksud dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat – syarat memperoleh gelar magister administrasi public dalam bidang Administrasi Publik pada Universitas Terbuka Jakarta Tak lupa .Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang turut membantu dalam penyusunan tesis ini Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Yusrizal,M.Si, selaku Kepala UT - UPBJJ Samarinda;
2. Bapak Dr.Sofjan Aripin, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana UT-UPBJJ Tarakan;
3. Bapak Prof. Dr. H.Chanif Nurcholis, M.Si . selaku Pembimbing I Administrasi Publik Universitas Terbuka;
4. Bapak Dr.H.Sudirah,M.Si, selaku Pembimbing II Administrasi Publik Universitas Terbuka selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tesis ini;
5. Bapak Adi Irwansyah MS, SH,M.Si selaku Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara Tanjung Selor yang telah menuangkan waktunya untuk memberikan data-data serta informasi tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan;
6. Bapak Ir.H.Hasan Pemma, M.Ap selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan yang turut mendukung aktivitas dalam izin belajar untuk mendalami ilmu sekaligus tugas dalam hal pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan;
7. Kepada Keluarga, terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan anak-anak yang tidak ternilai, memberi kasih sayang, dan semua hal yang telah mereka berikan pada saya;
8. Teman – teman angkatan 2016 Universitas Terbuka, terutama di jurusan Administrasi Publik terima kasih banyak telah membantu penulis selama menyelesaikan studi ini;
9. Semua pihak yang turut membantu selesainya tesisi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi

kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap agar penulisan tesis ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya khususnya mahasiswa Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta.

Wassalamu'alaikum WarahmatuLLAHi Wabarakatuh.,

Tanjung Selor, 30 September 2017

Penulis

Hj. Rosnidar



## BIO DATA

Nama : Hj.Rosnidar  
NIM : 500894222  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Tempat / Tanggal Lahir : Ujung Pandang / 22 Pebruari 1973

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN Kompleks Melayu U.Pandang pada Tahun 1986  
Lulus SMP di SMP Negeri 5 Ujung Pandang pada Tahun 1989  
Lulus SMA di SMA Negeri 6 Ujung Pandang pada Tahun 1992  
Lulus D3 di STIM Perbankan LPI Ujung Pandang pada Tahun 1995  
Lulus S1 di STIM Perbankan LPI Ujung Pandang pada Tahun 1997

Riwayat Pekerjaan : Tahun 1998 s/d 2009 sebagai PNS di Bagian Diklat BKD Tanjung Selor Kab.Bulungan  
Tahun 2010 s/d 2013 sebagai Seklur di Kantor Kelurahan Tg.Selor Timur Kab.Bulungan  
Tahun 2013 mutasi sebagai Kasi.Komunikasi pada Dinas Perhubungan , Kominfo di Tanjung Selor Kab.Bulungan  
Tahun 2013 s/d 2015 mutasi sebagai Kasubbid.Perizinan dan Penerimaan Berkas pada BPMPT Kab.Bulungan.  
Tahun 2016 s/d 2017 dilantik sebagai Kasi.Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan 1 (eselon IV/a) pada bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Non prizinan di DPMPTSP Kabupaten Bulungan  
Cuti : Bulan Agustus s/d Oktober 2016 ke Tanah Suci Mekkah

Tanjung Selor, 30 September 2017

Hj.Rosnidar  
NIM.500894222

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BIO DATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
GAMBAR .....	1
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	2
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
1. Manfaat Akademis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	11
1..Administrasi Publik.....	11
2. Manajemen Publik .....	13
3. Pelayanan.....	15
4. Efektivitas.....	31
a. Faktor Waktu.....	38
b. Faktor Kecermatan.....	38
c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan.....	38

5. Perizinan.....	41
a. Lisensi.....	41
b. Konsesi.....	42
c. Dispensasi.....	43
6. Bentuk-Bentuk Izin.....	44
a. Secara Tertulis.....	44
b. Secara Lisan.....	44
B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Kerangka Berpikir.....	51
D. Operasional Konsep.....	54

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	55
B. Tahapan Penelitian.....	56
1. Tahap Awal.....	56
2. Tahap Observasi.....	55
C. Tahap Analisis.....	57
D. Jenis dan Sumber Data.....	57
1. Data Primer.....	57
2. Data Sekunder.....	57
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	58
1. Studi Dokumen.....	58
2. Teknik Wawancara.....	58
3. Observasi.....	58
F. Metode Analisis Data.....	59

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	62
B. Alur Prosedur Pelayanan Perizinan.....	64
C. Jumlah Bangunan yang memperoleh IMB.....	65
D. Hasil dan Pembahasan.....	66
1. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada BPMPT Kabupaten Bulungan.....	66
a. Sumber Daya Manusia.....	66

b.Struktur Organisasi.....	78
c.Mekanisme.....	80
d.Teknologi.....	82
d.Dukungan kepada aparatur.....	87
e.Pimpinan.....	90
f.Waktu.....	94
g.Kecermatan.....	95
h.Gaya Pemberian Layanan.....	98
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan .....	100
a. Sarana Prasarana.....	100
b. Kualitas Aparatur SDM.....	110
c. Akuntabilitas Aparatur.....	113
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN .....	117
1. Efektivitas Pelayanan Perizinan.....	117
2. Kendala Pemberian Pelayanan IMB.....	118
B. SARAN.....	118
1. Saran Akademik.....	118
2. Saran Praktis.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	
PEDOMAN WAWANCARA.....	125
DAFTAR NAMA PEMOHON IMB YANG DITOLAK.....	131
KEWENANGAN YANG DILIMPAHKAN.....	133
DOKUMENTASI.....	136

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada umumnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan secara dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Pasolong (2007:128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kebiasaan terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal seperti ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terhambatnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang merupakan tanggungjawab pihak pemerintah sebagai pelayan publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah menjadi salah satu acuan atau penjabaran lebih lanjut oleh Pemerintah Kabupaten Bulungan salah satunya dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah (Perda) Nomor 01 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan

Peraturan daerah tersebut merupakan Implementasi untuk mempermudah Layanan Publik khususnya berkaitan dengan layanan perizinan terpadu yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten. Berkenaan dengan layanan perizinan dan non perizinan, Pemerintah daerah menegaskan kembali dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi Kewenangan Bupati Bulungan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan.

Sesuai Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Bupati dibidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sebagai tugas pokok dan fungsinya memberikan layanan dalam bidang pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), IMB ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada pelayanan bidang-bidang lainnya. Kondisi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam pelayanan pemberian atau penerbitan izin mendirikan yang kurang baik akan berdampak pada iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian masyarakat.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan adalah salah satu SKPD yang menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu, pelayanan publik dibidang Pelayanan Perizinan utamanya izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta memberikan keabsahan

identitas dan legalitas kepastian hukum atas dokumen Perizinan dan Non Perizinan.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan merealisasikan aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan Bupati Bulungan bahwa untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan kegiatannya, perlu terus-menerus dilakukan perubahan kearah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kinerja yang berorientasi kepada pencapaian hasil yang optimal.

Pelaksanaan pelayanan perizinan pada BPMPT Kabupaten Bulungan, khususnya Pelayanan IMB dalam mencapai efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan disini melalui berbagai macam prosedur yang harus dipahami. Adanya tuntutan paradig bahwa pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) antara lain partisipasi, penegakan hukum, transparan, kesetaraan, daya tanggap, akuntabilitas, pengawasan, efesiensi dan efektivitas serta profesionalisme pada unsur-unsur pemerintahan lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal khususnya.

Adanya tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik/*good governance* adalah sejalan dengan tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat selain adanya pengaruh globalisasi (Sedarmayanti;Ariplie.blongsopot.;2015). Aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional melalui penggunaan teknologi baru seharusnya

diwujudkan dalam sebuah organisasi khususnya pelayanan kepada masyarakat untuk kepengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan pada bidang pelayanan perizinan BPMPT Kabupaten Bulungan, namun dalam perjalanannya dari tahun 2013 hingga tahun 2016 masih belum sepenuhnya terwujud.

Salah satunya usaha dalam mengubah pemamanfaatan teknologi administrasi dan informasi dalam bentuk pelayanan perizinan terpadu (*one stop service*) yang sering disebut Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Hasil dari bentuk terobosan yang baik itu hendaknya dilakukan pemerintah Kabupaten Bulungan dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yang akan dibentuk bertujuan agar mengimplementasikan aturan perundang-undangan yang berlaku salah satunya adalah mendorong peningkatan pelayanan publik.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam pelayanan perizinannya oleh masyarakat bulungan dianggap masih bersifat manual sebab untuk pembayaran retribusi IMB jenis surat izin mendirikan bangunan yang telah diterbitkan dari bidang pengelolaan dan pemberian berkas tersebut setelah peninjauan lokasi pemohon Izin Mendirikan Bangunan serta dinyatakan tidak melanggar Peraturan Daerah Bulungan, Garis Sempadan Bangunan akan mendapat Rekomendasi diproses/ditolak dari Kasi Pemeliharaan Pembangunan dan tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan.

Pembayaran Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dilakukan masih pada dinas instansi terkait sebagai Bendahara Penerima Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan yang mana Jaraknya jauh dari tempat mengurus pendaftaran

izin mendirikan bangunan sehingga akan menyulitkan masyarakat dan kendalanya dapat menyita waktu.

Sebagai masyarakat Kabupaten Bulungan sebahagian telah menyadari, mengetahui dan mematuhi bahwa Izin Mendirikan Bangunan ialah bentuk legalisasi kepemilikan suatu tempat tinggal / tempat bermukim masyarakat, merupakan tempat usaha yang bangunannya terjamin kepemilikannya sehingga hal ini sangat penting untuk mengurus IMB (Izin Mendirikan Bangunan), serta selain persyaratan administrative kepengurusan jenis izin dimaksud tentunya terlebih dahulu melengkapi persyaratan administrative. Rencana teknis gambar denah lokasi bangunan dan rekomendasi Surat Pernyataan Pemantauan Lingkungan (SPPL) dari Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Bulungan (Paragraf 5 ; Izin Lingkungan dan SPPL Pasal 14 Ayat 1) dalam menerapkan regulasi yang diatur Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan tentang Bangunan Gedung Nomor 02 Tahun 2014.

Proses pendirian bangunan rumah tinggal, rumah toko, atau jenis bangunan lainnya, memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap dampak lingkungan sekitarnya, berbagai tanggapan dan keluhan-keluhan serta kelemahan-kelemahan dalam pelayanan IMB terhadap masyarakat tentang Pelayanan Perizinan izin mendirikan bangunan pada bidang pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pelaksana pihak aparaturnya sebagai pelayan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu pokok masalah sebagai berikut :

1. Adanya pelayanan izin mendirikan bangunan belum akuntabel dan proses penyelesaian yang lamban. Contohnya seharusnya berkas lengkap sesuai

SOP selama 7 hari kerja, namun kenyataannya bisa sampai 2 minggu lebih hal ini dikarenakan masih tertahan oleh tim teknis

2. Pendanaan anggaran sangat terbatas idealnya 1 milyar lebih namun yang ada sekitar 641.560.00 (sumber: BPMPT 2016) hanya tersedia untuk penyediaan sistim aplikasi dalam rangka memudahkan seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Bulungan dalam mewujudkan system informasi yang lebih canggih dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Bulungan.
3. Keterbatasan manajemen sumber daya manusia secara kuantitas jumlahnya hanya 4 orang dengan tiap hari rata-rata harus melayani 9 berkas, untuk melayani berkas-berkas pemohon izin akan sulit untuk menyelesaikan tepat waktu sehingga kualitas tidak tercapai sesuai yang diharapkan, ini menjadi kendala dalam pelayanan, sehingga mempunyai konsekwensi yang harus diimbangi dengan penambahan personil dan kemampuan teknis melalui pendidikan dan pelatihan. Dari 4 petugas pelayanan 2 (dua) orang di bagian pelayanan dan 2 (orang) pada bagian pencetakan dokumen izin dari keempat petugas tersebut pelayanan izin ini hanya ada 1 (satu) orang yang telah mengikuti pelatihan, 3 pegawai lainnya belum mengikuti pelatihan teknis.
4. Belum Efektifnya kegiatan peninjauan lapangan lokasi pemohon IMB yang belum optimal, sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan khusus IMB, karena kendala jarak,waktu, keterbatasan pegawai, dan sarana prasarana (mobil operasional hanya ada 2 kendaraan).

5. Keterbatasan prasarana dan sarana pendukung dalam pelayanan izin mendirikan bangunan sehingga menjadi kendala bagi Tim Teknis Perizinan BPMPT di Kabupaten Bulungan. Contoh kendaraan roda 4 untuk operasional hanya 2 kendaraan, dan untuk pengecekan ke lapangan masih menggunakan peralatan sederhana seperti, teodolit manual.

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan di katakan sangat lamban dan penundaan untuk meninjau lapangan lokasi tempat masyarakat pemohon IMB tersebut Permasalahan yang terjadi di Satuan Kerja Perangkat Daerah bidang pelayanan perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tersebut yang mendorong penulis mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan belum maksimal di beberapa aspek dimensi efektivitas pelayanan.

Memperhatikan rumusan masalah tersebut timbul suatu pertanyaan dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimana mendeskripsikan, menganalisis Pelayanan Efektifitas Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

2. Kelemahan-kelemahan apa saja yang dihadapi dalam memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai perumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan efektivitas izin mendirikan bangunan pada BPMPT Kabupaten Bulungan
2. Untuk menganalisis kelemahan apa saja dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan ?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

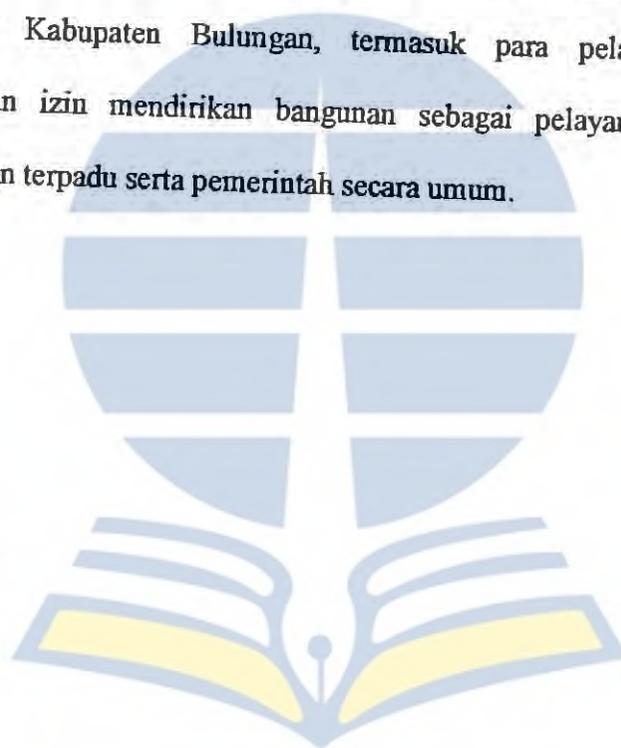
#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik

- a. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Publik bidang perizinan kepada masyarakat.
- b. Sebagai dasar untuk rujukan hasil penelitian bagi upaya pengembangan Ilmu bidang Administrasi publik, dan berguna sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap Efektivitas Pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat bermanfaat implementasi kebijakan yang dapat menambah wawasan peneliti tentang pengembangan pemahaman secara teknis sekaligus menambah pengetahuan bagi tim teknis terkait penerapan aturan yang berlaku
- b. Bagi Lembaga Pelayanan Terpadu Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada BPMPT Kabupaten Bulungan, termasuk para pelaksana bidang pelayanan izin mendirikan bangunan sebagai pelayan publik pada pelayanan terpadu serta pemerintah secara umum.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

#### 1. Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Pasolong (2013: 55) mendefinikan administrasi publik adalah “Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.” Selanjutnya, Syafri (2012: 140) mengemukakan beberapa definisi tentang administrasi publik dari para ahli, sebagai berikut:

- a. Pfiffner & Presthus  
Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya kordinasi dari individu atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik.
- b. Rosenbloom Goldavan  
Administrasi publik adalah penggunaan kepemimpinan secara politisi dan berbagai proses dari teori yang sah untuk menjalankan tugas-tugas legislative, eksekutif, dan yudisial dalam penyediaan peraturan bagi pelayanan seluruh atau sebagian masyarakat.
- c. Dwight Waldo  
Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
- d. Woodrow Wilson  
Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Rangkaian pengertian proses tentang administrasi publik, Anggara (2012: 184) menjelaskan administrasi negara adalah “pengurusan atau pemerintahan negara sebagai suatu organisasi modern.” Lebih jauh Anggara (2012: 184) menyebutkan tiga artian utama adinistrasi Negara, yakni:

- a. Administrasi Negara sebagai fungsi pemerintah untuk mengurus atau menangani urusan-urusan kenegaraan (publik) secara tertentu.

- b. Administrasi Negara sebagai aparatur dan aparat pemerintah sebagai suatu organisasi untuk mengendalikan keadaan pemerintahan Negara.
- c. Administrasi Negara sebagai proses penyelenggaraan berbagai tugas urusan pemerintah secara terorganisasi, sistematis, metodis, dan teknis.

Penjelasan di atas menunjukkan administrasi negara melaksanakan fungsi pemerintahan yang mengatur berbagai kepentingan publik secara terorganisir dan sistematis berdasarkan aturan dan perundang-undangan. Adapun menurut Pfiffner dan Presthus dalam Sugandi (2011: 14) mengasumsikan pemahaman administrasi publik ada tiga pendekatan dalam memahami administrasi publik, yaitu:

- a. *The consitutional legal historical* (berdasarkan hukum, dan sejarah dimana Administrasi Publik berasal). Di sini, Administrasi Publik dianggap sebagai kelanjutan dari hukum publik, dengan menitikberatkan kepada pertimbangan normatif (atas dasar norma) serta pertimbangan politis (semua kebijakan), terhadap berbagai aktivitas pemerintah, termasuk pengawasan pemerintah dan hakikat menjalankan suatu negara berasal.
- b. *The Structural-descriptive Approach*. Bahwa administrasi publik adalah manajemen atau pengendalian dari manusia dan material, yang ditujukan untuk mencapai tujuan publik.
- c. *The socio-psychological approach*. Perhatian tertuju pada struktural formal (artinya, administrasi publik tergantung pada keberhasilan struktur formal) dan perilaku individu-kelompok dalam organisasi, terutama berkaitan dengan kekuasaan pengaruh perilaku individu dan kelompok terhadap tujuan organisasi.

Dengan demikian, sintesis administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari gejala atau fenomena tentang proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah yang tercakup dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dalam mengatur berbagai kepentingan publik melalui rencana, aturan perundangan, dan implementasi kebijakan publik dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang dilaksanakan secara efektif, efisien, dan rasionalitas.

## 2. Manajemen Publik

Manajemen publik dapat juga disebut manajemen pemerintah, secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantaranya pengertian manajemen publik dalam Pasolong (2010: 83-84) adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Overman mengemukakan bahwa manajemen public adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *Planning, organizing dan controlling* satu sisi, dengan SDM, Keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.
- b. Menurut Ott, Hyde dan Shafritz mengartikan bahwa manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan Non SDM sesuai dengan kebijakan publik.

Menurut Mahmudi (2010:37) manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang. Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison dalam Mahmudi (2010:37) mengidentifikasi ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

- a. Fungsi strategi, meliputi:
  - 1) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi;
  - 2) Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
- b. Fungsi manajemen komponen internal, meliputi:
  - 1) Pengorganisasian dan penyusunan staf;
  - 2) Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia;
  - 3) Pengendalian kinerja.

- c. Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi:
- 1) Hubungan dengan unit eksternal organisasi;
  - 2) Hubungan dengan organisasi lain;
  - 3) Hubungan dengan pers dan publik.

Islamy (2003:54-56) menjelaskan Doktrin utama manajemen publik sebagai berikut:

- a. Fokus utamanya pada aktivitas manajemen penilaian kinerja dan efisiensi, bukan pada kebijakan.
- b. Memecah birokrasi public ke dalam agensi-agensi (unit-unit) dibawah yang terkait langsung dengan pemakai pelayanan.
- c. Pemanfaatan 'pasar-semu' dan 'kontrak kerja' untuk menggalakkan persaingan.
- d. Pengurangan anggaran pemerintah.
- e. Penggunaan gaya manajemen yang lebih menekankan pada sasaran akhir, kontrak jangka pendek, intensif anggaran, dan kebebasan melaksanakan manajemen.

Selanjutnya Ramto dalam Nawawi (2013:21) mengartikan manajemen pemerintahan (*Public management*) adalah faktor utama dalam suatu administrasi public (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

Sedangkan J. Steven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz dalam Keban (2014:93) berpendapat bahwa dalam tahun 1990an, manajemen public mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu:

- a. Privatisasi sebagai suatu alternative bag pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Rasionalitas dan akuntabilitas.
- c. Perencanaan dan kontrol.
- d. Keuangan dan penganggaran, dan
- e. Produktivitas sumberdaya manusia.

Dari penjelasan mengenai pengertian manajemen publik di atas dapat disimpulkan bahwasanya manajemen publik adalah upaya pemerintah dalam

melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan dengan mengedepankan fungsi manajemen yaitu adanya perencanaan, pengawasan, pembagian tugas sesuai pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

### 3. Pelayanan

Kata pelayanan dapat mengandung arti fasilitas, pelayanan sangat berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain agar dapat menimbulkan simpatik bagi orang tersebut. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 5) menyebutkan bahwa "Pelayanan atau jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah".

Berdasarkan uraian diatas, maka ada asumsi bahwa "Pelayanan" sesuatu hasil akan didapatkan baik secara kongkrit maupun abstrak, memiliki bentuk fisik atau hanya semacam pernyataan berupa informasi penyampaian dan dilakukan secara lisan maupun dengan tertulis yang disampaikan oleh seorang pelayan barang/jasa produk tertentu. Penyampaian itu dalam mengikuti masa merupakan pelayanan berjangka, dimana masa tersebut berguna bagi seseorang ataupun beberapa orang/sekelompok orang untuk mendapatkan pelayanan secara kontinyu, berharga dan bernilai. Pada dasarnya pelayanan dilaksanakan dalam rangka menambah pengetahuan bagi seorang atau sekelompok orang yang respek /membutuhkan/memerlukan sertamenginginkan produk/jasa/barang bernilai lebih bagi kelangsungan tujuan usaha aktivitas ekonomi dalam jangka waktu dicapainya.

Pelaksanaan melayani ataupun hanya sekedar diketahui saja dalam bentuk informasi merupakan pelayanan fleksibel yang ditunjang oleh jenis keberadaan pada lingkungan sekitarnya. Adanya dukungan kredibilitas dari seseorang yang baik terpercaya dan bertanggung jawab dapat pula ditunjang dari kesempatan luang waktu si penerima layanan berupa arahan tersebut pada satu tempat juga waktu yang telah disepakati dan ditentukan agar bisa melanjutkan suatu kegiatan proses interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *Service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler dikutip Tjiptono (2004:6) yakni berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat *Intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Apabila membaca definisi Kotler yang dikutip oleh Tjiptono, disini menjadi adanya hanya satu sisi saja mengenai *Service* yang katanya ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dan bersifat tidak berwujud fisik atau *Intangible* dan tidak menghasilkan sesuatu namun pendapat tersebut dapat dipertegas lagi atau disimpulkan sebelumnya seperti uraian bahwa “Pelayanan” yaitu Tawaran yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memperoleh respon/ tindak lanjut akan sesuatu bentuk pernyataan yang disampaikan Hal seperti ini menjadi *intangible* dan didengar saja kemudian berakhir *Ending*, dan *Ending* diketahui bisa menerima dan bisa menolak tawaran itu, dari tawaran lainnya pada bentuk fisik atau berwujud *or Tangible* artinya atau pemberian sesuatu benda/barang yang kongkrit kepada penerima layanan dari hasil *intangible*

(tidak berwujud) juga masih dinamakan pelayanan, sehingga dapat memperoleh hasil kepemilikan dalam waktu yang sama dengan melalui berbagai proses seperti dari pelayanan *Intangible* menjadi pelayanan *Tangible*, dimana proses ini pelanggan akan terlayani apabila konsekuensi terhadap standar operasional prosedur dan mekanisme yang berlaku. (2016:21).

Pengertian Pelayanan menurut Suparlan (2000:35), Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri, sedangkan menurut Moenir (2005:47) menjelaskan tentang pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Lanjut Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Kotler (2003:464), lebih lanjut mengklasifikasikan pelayanan sebagai berikut:

- a. *High contact service*, ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyediaan jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa tidak terlalu tinggi, *physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*, misalnya lembaga keuangan.

Kualitas Pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh sebab itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan atau organisasi publik tentunya mempunyai tujuan. Pada umumnya tujuan diadakannya pelayanan adalah agar

konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan atau suatu organisasi birokrasi akan memperoleh laba maksimum

Gronroos (1992:3) mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni :

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan system operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan sehingga menjadi efektif dan efisien sebagaimana pendapat yang dikemukakan Gronroos (1992:3), ada 4 (empat) faktor telah diuraikan, sehingga *alternative* pelayanan berupa perlunya penjagaan dan perhatian terhadap pelanggan, dengan memberikan perhatian dan penjagaan, maka karyawan dan system operasionalnya akan dipersepsikan oleh pelanggan sebagai pemberi layanan yang baik, prima, tepat waktu, cermat, tanggap dan menarik. Pelanggan yang dilayani akan terlayani merasa diperhatikan dan dijaga, selain itu beberapa faktor lain menurut Gronroos (1992:3), bahwa:

“Karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan yang disebut spontanitas, untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik, maka karyawan harus diberikan pendidikan dan pelatihan sesuai bidangnya agar mampu menjalankan tugas terutama penyelesaian masalah yang berhubungan langsung dengan pelanggan secara professional untuk melakukan satu faktor yaitu perbaikan oleh karyawan yang diharapkan agar jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, perlu disiapkan personel yang dapat menyiapkan usaha khusus dalam mengatasi kondisi yang ada”.

Sebagaimana yang telah diterangkan sebelumnya, bahwa dalam mengetahui serta mengamati seperti apa efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Menurut ahli bahwa mengenai Efektivitas, salahsatunya adalah dalam mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, oleh pendapat Siagian, Sondang (1997:151), antara lain : faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Lebih lanjut menurut Moenir (2005:47), menjelaskan tentang pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kotler (2003:464), menegaskan lebih lanjut bahwa pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Menurut Kotler dalam Sampara, Lukman (2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Produk secara fisik diasumsikan dari sesuatu yang diterima oleh penerima layanan yang menggunakan memperoleh benda berupa barang, sedangkan pelayanan yang dilakukan seseorang kepada pelanggan tanpa memberikan sesuatu produk secara konkrit yang diterima adalah suatu bentuk pemberian jasa informasi yang disampaikan dan diterima oleh masyarakat penerima layanan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Wisnu & Nurhasanah (2005:26), dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika : (1) mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar; (2) secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan system-sistem internal); dan (3) secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan factual masyarakat terhadap peranan pemerintah. Filosofi pelayanan publik seharusnya menempatkan rakyat sebagai subyek dalam proses penyelenggaraan

pemerintahan. Moralitas dari pelayanan publik merupakan derivasi dari filosofi tersebut, yaitu pemberdayaan rakyat dalam relasinya dengan struktur kekuasaan.

Secara lebih eksplisit dinyatakan oleh Sianipar (1999:5) pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan pendapat di atas maka Sen (1999:25) mengatakan "*public service generally means services rendered by the public sector-the state or government*". Oleh karena itu Anoop (1999:21) mengingatkan kepada pemerintah bahwa "*public services are services that are demanded by the public not what the government thinks...*". Pernyataan ini dilandasi suatu pemikiran bahwa kekuasaan dan wewenang yang dimiliki pemerintah bersumber dari rakyat, sehingga maju atau mundurnya, kuat atau lemahnya suatu pemerintahan ditentukan oleh rakyat.

Karena pentingnya dukungan rakyat ini pulalah maka pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada mereka, dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka pemerintah hendaknya selalu berorientasi pada masyarakat, dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (*community-based service*).

Menurut Sianipar (1999:14) konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat adalah "suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat". Jadi fokus pelayanan (*service*) adalah masyarakat. Lebih lanjut Sianipar mengatakan bahwa untuk menjadi seorang yang profesional

dalam memberikan pelayanan maka aparaturnegara harus memiliki kemampuan (*ability*) dan pengetahuan (*knowledge*) tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Menanggapi konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat telah diuraikan oleh Sianipar tersebut, maka disimpulkan pemberian pelayanan oleh aparaturnegara pada bidang tugas yang sudah ditentukan sesuai tugas pokok dan fungsinya serta tanggap akan masalah bidang pelayanan serta berkompeten sehingga dalam melayani keperluan atau kebutuhan orang lain menjadi secara profesional dengan didasari oleh pengetahuan dan berkemampuan memanejemen perangkat situasi organisasi di dalam maupun di luar kegiatan pelayanan yang pada saat-saat diperlukan oleh masyarakat.

Selanjutnya Ibrahim (2006:18), berkenaan dengan pelayanan publik dapatlah dipersepsikan kedalam beberapa hal yang sangat esensial berkenaan dengan pelayanan publik. Bahwa pemerintah pada pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat (*customer driven*) 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 (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya).

Merespon teori Ibrahim (2006;18) berkenaan yang mendasar mengenai pelayanan publik menganut paradigma berorientasi untuk kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan secara sistematis dan menghasilkan sesuatu dari perlakuan sumber daya manusia yang menghasilkan pelayanan yang berkualitas dengan seyogyanya pada keadaan nyata, terpercaya, responsive serta aman dan penuh empaty dalam pelaksanaannya. Untuk itu diperlukan aturan main yang tegas, lugas dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu berubah- ubah dengan cepat dan kadang penuh dengan ketidak pastian. Disinilah terletak 'seni dan ilmu pelayanan' yang harus dikembangkan pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat, harus ada integrasi antara seluruh *stakeholders* pembangunan.

Lovelock (dalam Widodo, 2001:272), bahwa lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai meliputi: Pertama, Tangible (*terjamah*), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material. Kedua, Reliable (*handal*), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan. Ketiga, Responsiveness (*pertanggungjawaban*), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Keempat, Assurance (*jaminan*), yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Kelima, Empathy (*empati*), yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan

masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Kualitas Pelayanan Publik dalam Sinambela (2010: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. **Transparan Pelayanan** yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas Pelayanan** yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional Pelayanan** yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif Pelayanan** yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak Pelayanan** yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan** yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Seperti telah disinggung sebelumnya bahwa sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya banyak dipengaruhi oleh faktor, baik berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal organisasi. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Steers (1985:9), terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan akhir organisasi, yaitu:

“Pertama, karakteristik organisasi, karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah

organisasi. Dengan demikian pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya, sedangkan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

Kedua, Karakteristik lingkungan, karakteristik lingkungan terdiri dari dua aspek, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Adapun Lingkungan internal pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja misalnya orientasi pada prestasi dan pekerja sentris”.

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Kemudian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dwiyanto (2008 : 147) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
- b. Pelayanan publik yang responsive adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikassi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.
- c. Pelayanan publik yang nonpartisan adalah sistem pelayanan yang memulai serta melaksanakan hal-hal yang tanpa instruksi terperinci tentang bagaimana cara mengambil tiap langkah.
- d. Sikap kerja, adalah sampai sejauh mana pegawai tersebut menaruh minat dalam pekerjaannya. Bila timbul keadaan darurat diperlukan usaha yang lebih besar dari yang biasanya, apakah ia dengan serta merta menghadapi tugas ini dengan antuisme.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid : 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat pada pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Thoha dalam Widodo, 2001, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pada dasarnya masyarakat memiliki hak untuk memerlukan suatu

legalitas keberadaannya secara individu serta legalitas kepemilikan sarana yang dimilikinya, sehingga masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Sejalan hal tersebut masyarakat tidak terlepas daripada suatu kegiatan yang begitu sangat dibutuhkan untuk menuju pada suatu tanggung jawab serta kredibilitas dari perhatian pemerintah maupun swasta. Pengakuan terbaik dari masyarakat atas pemberian layanan dari pemerintah akan sangat menunjang suatu proses yang membawa pada semangat kerja, loyalitas yang diberikan secara prima terhadap seluruh lapisan masyarakat serta memperoleh suatu kepercayaan untuk menghadapi segala bentuk urusan yang berkaitan dengan pelayanan public.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur

pemerintah). Dengan ciri Pelayanan Publik Profesional sebagai berikut yang diadopsi dari pendapat syamsuri yang diposting dalam

<https://www.google.co.id/search?q=ciri+pelayanan+publik+profesional+menurut+pendapat+syamsuri12>

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuandan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memintapelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanyakejelasan dan kepastian mengenai :

Prosedur/tata cara pelayanan;

- 1) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - 2) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 3) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - 4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

Efisiensi, mengandung arti :

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- e. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

- f. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- g. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang, selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik.

Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo: 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan yang dilakukan kepada semua pihak masyarakat dalam kepengurusan kepentingan orang lain tanpa memilah-milah status atau derajat seseorang.

Pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga

masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan, (2005:6) “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Kepentingan Umum khususnya kepentingan masyarakat tentunya menjadi lebih utama dikedepankan, diutamakan dalam suatu kegiatan pelayanan, baik melayani secara administrative ataupun secara teknis sebab untuk memenuhi kepentingan orang banyak dalam arti pemberian Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah diatur dan ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat, dalam hal ini pelayanan umum akan mencapai pemenuhan kepuasan masyarakat sehingga hasil pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Sebagaimana Pakar/Ahli administrasi Hanif Nurcholis

dalam bukunya *Teori dan Praktik Pemerintahan serta Otonomi Daerah* mengemukakan bahwa pelayanan publik: "Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat" (Nurcholis, 2005:175-176).

Negara melalui suatu organisasi instansi dalam bentuk organisasi pemerintahan desentralisasi yang terakomodir guna memberikan pelayanan umum bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat dalam mengembangkan usaha dengan memperoleh legalisasi dalam melanjutkan suatu kepentingan untuk kegiatan masyarakat, sehingga terwujud kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

#### **4. Efektivitas**

Setiap organisasi secara keseluruhannya sangat erat kaitannya dengan efektivitas dan untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila setiap individu berperilaku atau bekerja efektif dalam mencapai tujuannya, maka kelompok dimana ia menjadi anggota juga efektif dalam mencapai tujuan, organisasi itu juga efektif mencapai tujuan. Efektivitas berbeda dengan efisiensi. Efisiensi adalah pengorbanan untuk mencapai tujuan. Dimana semakin kecil pengorbanannya dalam mencapai tujuan, maka dikatakan semakin efisiensi. Sedangkan Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai (Sigit, 2003:1).

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan suatu program tersebut berhasil atau tidak. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan (Siagian,2001:24)

Suatu efektivitas dilihat berdasarkan pencapaian hasil atau pencapaian dari suatu tujuan. Efektivitas berfokus kepada *outcome* (hasil) dari suatu program atau kegiatan, yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Dalam teori sistem, suatu organisasi dipandang sebagai satu dari sejumlah elemen yang saling tergantung. Aliran *input* dan *output* merupakan titik awal dalam menggambarkan suatu organisasi. Dengan istilah yang sederhana, organisasi merupakan sumberdaya (*input*) dari system yang lebih besar (lingkungan memproses *input* dan mengembalikannya dalam bentuk yang telah diubah atau *output* (Ivancevich dkk, 2006: 23)

Efektivitas organisasi merupakan suatu konsep menyeluruh yang menyertakan sejumlah konsep komponen. Konsep efektivitas organisasi tergantung pada teori sistem yaitu dimensi waktu yang juga penting. Dua kesimpulan utama dari teori system adalah: (1) kriteria efektivitas harus merefleksikan keseluruhan siklus input- proses-output, bukan hanya output, dan (2) kriteria efektivitas harus merefleksikan hubungan antara organisasi dan lingkungan luarnya, berdasarkan teori sistem, suatu organisasi merupakan elemen sebuah sistem yang lebih besar yaitu lingkungan. Dengan berlalunya waktu,

setiap organisasi mengambil, memproses, dan mengembalikan sumber daya kelingkungan.

Kriteria utama dar efektivitas organisasi adalah apakah organisasi tersebut bertahan dengan lingkungannya, sehubungan dari penjelasan tersebut maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dampak dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri sangat bervariasi dimana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Selanjutnya pengukurannya relatif beraneka ragam dimana kriteria yang berbeda dilakukan secara serempak.

Selanjutnya Georgo poulos dan Tannenbaum dalam Steers (1985:60), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi.

Menurut Sharma (1982:9), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi. Berikut menurut Atmosoeperto (2002:139), menyatakan bahwa Efektivitas ialah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Efektivitas mempunyai tiga tingkatan yang didasarkan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivandevich dan Donnely (1927:25-26) antara lain :

- a. Efektivitas Individu  
Efektivitas didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi
- b. Efektivitas Kelompok  
Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerjasama dalam kelompok, maka efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya
- c. Efektivitas Organisasi  
Efektivitas organisasi terdiri dari Efektivitas individu dan kelompok yang melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai.

Sementara itu Sharma dalam Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran Efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal dan organisasi faktor eksternal organisasi antara lain yaitu (*the first*) Produktivitas organisasi atau output; (*the second*) Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya

menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan didalam dan diluar organisasi dan (*the third*) tidak adanya ketegangan didalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi. Sedangkan Steers dalam Tangkilisan (2005:64) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu :

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan berlaba
- e. Pencarian sumber daya

Selanjutnya masih Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui ;

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Adapun Emerson dalam Handyaningrat (1996:16) mengatakan bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan" Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai baru dapat dikatakan efektif, hal ini dipertegas kembali oleh pendapat Hasibuan dalam Handyaningrat (1996:16) bahwa "Efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit.

Senada dengan pernyataan tersebut juga dikemukakan oleh Miller dalam Handyaningrat (1996:16) "*Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals .Effectiveness must be distinguished from efficiency is*

*mainly concerned with goal attainments*” yang artinya Efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu system-sistem sosial mencapai tujuannya. Dari segi pencapaian tujuan. Menurut Winardi (1992:84) menjelaskan “Efektivitas ialah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu”.

Sumaryadi (2005:105) berpendapat bahwa organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional, sehingga pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, maka ini dapat diartikan apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai yang direncanakan dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut. Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu sehingga efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran, sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama.

Hall dalam Tangkilisan (2006:67) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya

menunjukkan pencapaian pada tujuan organisasi, namun bagaimana cara mencapainya tidak dibahas, yang membahas bagaimana pencapaian tingkat efektivitas adalah Argris dalam Tangkilisan (2006:68), mengatakan "*Organizational Effectiveness then is balanced organization optimal emphasis upon adhieving object solving competence and human energy utilization*" atau dengan lain Efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Efektivitas menurut Amirullah dan Rindiyah Hanafi (2002) Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasionalnya. Menurut Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997;27-29) mengemukakan konsep efektivitas terdiri dari dua pendekatan yakni pendekatan tujuan dan pendekatan sistem).

Dua Pendekatan tersebut adalah Pendekatan Tujuan untuk menentukan dan mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan dalam teori sistem, organisasi dipandang sebagai sejumlah unsur dari suatu unsur yang saling berhubungan dan saling tergantung satu sama lain. Arus masukan (input) dan keluaran (output) merupakan titik tolak dalam uraian organisasi dengan bentuk lebih sederhana organisasi mengambil sumber (input) dari system yang lebih luas (lingkungan), memproses sumber ini dan mengembalikannya dalam bentuk yang sudah dirubah (output).

Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya, sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaian yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut.

Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya. Namun ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Seperti menurut Sondang P. Siagian (1997:151) yaitu:

a. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Pelanggan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasa digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya di sini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Dari berbagai defenisi diatas, maka dapat dikritisi atau merespon bahwa “efektivitas” adalah target asumsi pencapaian yang dihasilkan oleh suatu organisasi/birokrasi dengan dilandasi berbagai aturan yang mendasar sesuai ketentuan serta penerapan pelaksanaan mekanisme. Faktor-faktor penentu bagi individu aktif terikat sebagai sumber daya manusia dalam sebuah organisasi juga didukung dalam melaksanakan produktivitas tugas dan kewajiban secara berkesinambungan. Pada satu unsur dengan unsur lainnya serta saling berpengaruh baik dari segi penunjang sarana prasarana *front office or back office* dalam sebuah organisasi yang diakibatkan suatu penilaian terhadap keberadaan individu dan pendukung kebijakan tersebut .

Dalam suatu organisasi salah satunya adalah tersedianya penggerak kegiatan penerapan regulasi pada sisi anggaran yang tidak terbatas. Selanjutnya tidak dapat dikatakan dalam sebuah organisasi itu efektif apabila belum memiliki nilai, SDM, produk, skill, dan nilai yang saling berkaitan, sehingga efektivitas tersebut nampak dimata masyarakat merupakan suatu Nilai lebih melaksanakan produk pemerintah. Salahsatunya peraturan bupati, output dari otonomi daerah dimana kabupaten/kota mempunyai kewenangan dalam mengatur kedalam sebaik mungkin wilayah serta perangkat-perangkat dan masyarakat daerah local. Dengan melayani masyarakat sepenuh hati sesuai mekanisme pelayanan prima, dalam artian regulasi ini memiliki Nilai (*Value*) dan skill ialah kemampuan/kecermatan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, dalam hal ini skill pengetahuan yang dimiliki oleh pelayan/pemberi layanan, yangmana *outcome* dari sumber daya

manusia yang terlatih melalui pendidikan dan pelatihan khusus pelayanan prima sesuai prosedur yang ada.(2016;17)

Efektivitas sebagai sistem nilai yang digunakan setiap organisasi lembaga untuk dapat mengukur keberhasilan (prestasi) dari suatu kegiatan yang dilakukan. Efektivitas secara etimologi berasal dari kata dasar *efektive* yang artinya berhasil, ditaati. Berikut ini kami kutip beberapa pengertian efektivitas, antara lain Menurut Jones dan Pendlebury. Manajemen keuangan daerah dalam Halim A. (2004 : 164), bahwa Efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan atau kegagalan dari organisasi dalam menggapai tujuan.

Kemudian menurut Gie T.L. Manajemen keuangan daerah dalam Halim A. (2004 : 166), bahwa Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya.

Selanjutnya menurut Steers R.M. (2004 ; 166) Manajemen keuangan daerah dalam Halim A. bahwa Efektivitas harus dinilai atas tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan atas komsep tujuan yang maksimum. Jadi efektivitas menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil menggapai tujuan yang layak dicapai.

Selain ketiga pendapat yang dikemukakan, pengertian efektivitas lebih khusus dan berhubungan dengan derajat keberhasilan pemerintah dalam hal urusan keuangan telah dikemukakan oleh Devas., dkk. (2004 :43-44), bahwa efektivitas adalah hasil guna kegiatan pemerintah dalam mengurus keuangan

daerah harus sedemikian rupa sehingga memungkinkan program dapat direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan pemerintah dengan biaya serendah-rendahnya dan dalam waktu yang secepat-cepatnya.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan yang terukur atau nilai yang menunjukkan prestasi (keunggulan) dari suatu manajemen yang diterapkan untuk mencapai tujuan.

Adapun faktor penentu efektivitas menurut Bana, (2004 ; 45) dalam Munir dkk, sebagai berikut :

- a. Faktor sumber daya manusia seperti tenaga kerja, kemampuan kerja maupun sumber daya fisik seperti peralatan kerja, tempat kerja serta ketersediaan dana.
- b. Faktor struktur organisasi yaitu susunan yang stabil dari jabatan-jabatan, baik struktur maupun fungsional.
- c. Faktor teknologi dalam pelaksanaan pekerjaan/tugas.
- d. Faktor dukungan kepada aparatur dan pelaksana tugas pokok dan fungsinya, baik dari pimpinan maupun masyarakat.
- e. Faktor pimpinan dalam arti adanya kemampuan untuk mengkombinasikan keempat faktor diatas kedalam suatu usaha yang dapat berdayaguna untuk percepatan pencapaian sasaran / tujuan.

## 5. Perizinan

Menurut Amrah Musliinin ([digilib.unila.ac.id/2980/12/BAB%20II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/2980/12/BAB%20II.pdf)), bahwa izin tersebut dibaginya ke dalam tiga bagian bentuk perizinan (*vergunning*) yaitu :

### a. Lisensi

Pengertian lisensi secara umum adalah memberi izin, misalnya, izin menggunakan nama, jika dizaman dahulu, di Eropa misalnya izin untuk

mengelola jembatan. Ada juga izin untuk tidak membayar pajak. Seperti itulah pengertian lisensi secara umum.

Lisensi itu bisa untuk produk atau merek di *industry* apapun. Jika dulu, lisensi hanya sebatas produksi, sekarang sudah berkembang di semua *industry*. Industrinya mulai pakaian, barang-barang elektronik, obat-obatan dan termasuk jasa sekalipun dapat dilisensikan (Sutedi, Adrian, 2010:176).

#### b. Konsesi

Konsesi dalam kamus bahasa mengandung pengertian kelonggaran atau kemudahan setelah melawati proses diplomasi atau diskusi. Oleh karena itu, politik konsesi menjadi bagian wajar dari seni berpolitik itu sendiri (Nugroho, Garin.2008:2).

Van Vollenhoven (Ketergantungan antar Negara perekonomian; <http://repository.usu.ac.id>), juga berpendapat bahwa :“Konsesi adalah bilamana orang-orang partikular setelah berdamai dengan pemerintah, melakukan sebagian dari pekerjaan pemerintah”

Tujuan pemberian konsesi adalah untuk kesejahteraan umum, suatu usaha yang dapat memenuhi kebutuhan rakyat banyak yang karena sesuatu dan lain sebab Pemerintah tidak dapat melaksnakannya sendiri, misalnya karena kurangnya tenaga ahli yang dimiliki oleh pihak pemerintah untuk melaksanakan pembangunan suatu proyek dan sebagainya.

Konsesi Menurut H.D. van Wijk, (Ketergantungan antar Negara perekonomian ;<http://repository.usu.ac.id>) dikemukakan sebagai berikut:“ *De concessive figuur wordt gebruikt voor activiteiten van openbaar belang die de*

*overhead nietzelf verricht maar overlaat aan particuliere ondernemingen*". (H.D.van Wijken Willem Konijnenbelt, 1995, hal. 224), bahwa: "bentuk konsesi terutama digunakan untuk berbagai aktivitas yang menyangkut kepentingan umum, yang mampu dijalankan sendiri oleh pemerintah, lalu diserahkan kepada perusahaan-perusahaan swasta".

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa konsesi merupakan penetapan yang memungkinkan konsensionaris mendapat dispensasi, izin, lisensi, dan juga semacam wewenang pemerintahan yang memungkinkannya, misalnya membuat jalan, jembatan layang, dan sebagainya. Pemberian konsesi haruslah dengan penuh kewaspadaan dan penghitungan yang matang agar supaya tidak salah sasaran dan sejalan dengan tujuan pemberian konsesi.

#### c. Dispensasi

Dispensasi sebagaimana disampaikan oleh W.K. Prins, bahwa: "Dispensasi adalah tindakan pemerintahan yang menyebabkan suatu peraturan perundang-undangan menjadi tidak berlaku bagi sesuatu hal yang istimewa (*relaxation legis*)" (W.F. Prins dan R. Kosim Adisapoetra, 1983: 72).

Demikian pula menurut Syarifuddin, Ateng (1983;72) beliau menegaskan bahwa, dispensasi bertujuan untuk menembus rintangan yang sebetulnya secara normal tidak diizinkan, jadi dispensasi berarti menyisihkan pelarangan dalam hal yang khusus (*relaxation legis*).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dispensasi (pelepasan/pembebasan) adalah pernyataan dari pejabat administrasi yang berwenang, bahwa suatu ketentuan undang-undang tertentu memang tidak berlaku

terhadap kasus yang diajukan seseorang di dalam surat permintaannya. Apabila diamati akan jelas bahwa dispensasi ini memang dimaksudkan sebagai perkecualian yang sungguh-sungguh atas larangan sebagai aturan umum, yang diperkenankan berhubungan erat dengan keadaan atau peristiwa secara khusus. Misalnya, diperkenankannya seorang pegawai/ karyawan untuk tidak mengikuti apel pagi karena sakit, padahal apel pagi ini adalah sesuatu yang diwajibkan oleh atasannya.

## 6. Bentuk-Bentuk Izin

### a. Secara tertulis

Bentuk izin secara tertulis merupakan suatu bentuk perizinan yang diberikan oleh pemerintah oleh suatu instansi yang berwenang sesuai izin yang dimintakan, serta penerangan pemberian izin diberikan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang di instansi tersebut.

### b. Secara Lisan.

Bentuk izin secara lisan dapat ditemukan dalam hal pengeluaran pendapat di muka umum. Bentuk izin dengan lisan pada dasarnya hanya dilakukan oleh suatu organisasi untuk melakukan aktivitasnya serta melaporkan aktivitasnya tersebut kepada instansi yang berwenang. Bentuk izin dengan lisan ini hanya berfungsi sebagai suatu bentuk pelaporan semata.

Izin merupakan instrumen pemerintah dalam melakukan pengendalian untuk mencapai tujuannya. Menurut Sobana Ahmad (2009:92) bahwa mekanisme perizinan & izin yang diterbitkan untuk pengendalian & pengawasan administratif bisa dipergunakan sebagai alat untuk mengevaluasi keadaan dan tahapan perkembangan yang ingin dicapai, disamping untuk mengendalikan arah

perubahan dan mengevaluasi keadaan, potensi serta kendala yang disentuh untuk berubah. Adapun Tujuan sistem perizinan dan sistem perizinan adalah;

- a. Adanya suatu kepastian hukum
- b. Perlindungan kepentingan umum
- c. Pencegahan kerusakan atau pencemaran lingkungan
- d. Pemerataan distribusi barang tertentu

Tujuan Perizinan dalam arti luas.

- a. Mengarahkan aktifitas tertentu (*Sturen*).
- b. Mencegah bahaya bagi lingkungan.
- c. Keinginan melindungi objek tertentu.
- d. Hendak membagi benda-benda yang sedikit.
- e. Mengarahkan dengan meyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas.

Fungsi dari izin:

- a. Untuk memberikan kepastian hukum bagi pemohon dan masyarakat
  - b. Sebagai tindakan preventif untuk menghadapi pihak-pihak yang mengganggu
  - c. Sebagai pengaman secara hukum
- <http://khatyudin.blogspot.co.id/2012/12/perizinan.html>

Proses pengeluaran izin:

- a. Proses sentralisasi (pengaitan terhadap hukum-hukum yang berlaku)
  - b. Proses desentralisasi (Pelimpahan atau Pendelegasian Kewenangan)
- <https://wonkdermayu.wordpress.com/kuliah-hukum/hukum-perijinan/>  
Syarat Sah Perizinan

Syarat sahnya suatu perizinan adalah harus sesuai rencana tata ruang, pendapat masyarakat serta pertimbangan dan rekomendasi pejabat yang berwenang yang berkaitan dengan usaha dan/atau kegiatan tersebut, kewenangan yang dikeluarkan bisa berbentuk atribusi, delegasi, mandat. Ada berbagai pendapat mengenai perizinan yang dikemukakan oleh beberapa pakar, misalnya *Bagiranan* menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu. Pendapat sejalan terutama mengenai

hal yang pada awalnya dilarang, disampaikan oleh Syafrudin, Ateng (Kamus Hukum/dokumen.tips/hukum administrasi Negara) yaitu izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan tersebut, hal yang dilarang menjadi boleh, dalam konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ditinjau dari tujuan penggunaan instrument perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan. Menurut Atmostidirjo (1995:97), mengemukakan bahwa “izin adalah jenis penetapan yang timbul dari strategi dan teknik yang dipergunakan oleh pemerintah untuk menguasai atau mengendalikan berbagai keadaan, yaitu dengan melarang tanpa izin tertulis guna melakukan kegiatan-kegiatan apapun yang hendak diatur atau dikendalikan oleh pemerintah. Bentuk Teguran dari adanya ketidaksesuaian secara administrative dan teknis akan menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengambil langkah guna tidak membiarkan keadaan yang tidak terdapat dalam aturan yang diberlakukan pada saat itu.”

Menurut Dessler (2006:5 ), MSDM penyelia atau spesialis dalam sumber daya manusia biasanya mengumpulkan beberapa informasi salah satunya adalah spesifikasi pekerjaan sebagai berikut:

- a. Perilaku manusia
- b. Mesin, perangkat, peralatan, dan bantuan pekerjaan
- c. Standar prestasi
- d. Konteks pekerjaan dan
- e. Persyaratan manusia.

Pendapat yang dikemukakan oleh salah satu Ahli yaitu Dessler (2006) diatas dalam hal sumber daya manusia pada spesifikasi pekerjaan tidak jauh berbeda dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh Sampara (2000;5) dalam hal

pelayanan bahwa suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan dengan judul penelitian dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Shanaz (2012)**

Sesuai Tesis penelitian terdahulu dari Shahnaz dengan judul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pemukiman dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja”, yang bermanfaat atau bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan pada Dinas Pemukiman dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja.

Dengan menggunakan Metode Kualitatif yang bersifat deskriptif melalui wawancara sistematis, observasi, dan studi dokumen. Dengan Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa proses pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah berjalan dengan cukup baik dimulai dari semangat kerja dan loyalitas kelompok kerja, Daya tanggap petugas dan Hubungan antara pimpinan dan bawahan, namun pada indikator Efisiensi Pelayanan dan sarana dan prasarana masih perlu peningkatan.

### **2. Irwansyah (2013)**

Berikut ini menurut peneliti terdahulu pada judul tesis “Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan”, bahwa penelitian ini bertujuan/bermanfaat untuk mengetahui apa saja yang

menjadi penghambat dalam penerapan Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. Adapun Metode yang digunakan adalah Metode *Library Research*, *Field Work Research*, Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Beberapa temuan dari hasil penelitiannya terdapat faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi disekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kinerja aparat di Kecamatan. Ketika ditanyakan tentang hambatan yang paling dasar yang seringkali di alami dalam melakukan sebuah pelayanan.

Menurut Bapak Winarlan menjelaskan bahwa faktor-faktor penghambat dalam melakukan pelayanan publik adalah Masalah data,seringnya masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan, kurangnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan, Sosial budaya masyarakat, selama ini masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor kecamatan lebih banyak yang melakukan pengurusan secara kolektif, sehingga hal tersebut memacu keinginan dari aparat khususnya aparat desa untuk membebani pemohon dengan biaya yang lebih tinggi.

### 3. Cyntya Mellysa Takunmansang (2013)

Penelitian ini yang mengambil tema “Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado” sesuai latar belakang masalah dalam penelitiannya yang dirumuskan

masalah yang hendak dijawab sebagai berikut *jurnal volume II.No.4 Tahun 2013* “Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan izin mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado ? “ Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dan dari studi pendahuluan menemukan beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelayanan pada Badan Perizinan Terpadu Kota Manado antara lain ;

- a. Jumlah personil/pegawai masih kurang yaitu hanya 33 orang sudah termasuk kepala dan sekretaris badan
- b. Profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal
- c. Sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas
- d. Koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif
- e. Kendala lainnya yang bersifat teknis

Temuan tersebut merupakan kondisi yang berdampak pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan/program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan, sehingga peneliti terdahulu pada tahun 2013 terdorong oleh Indikasi permasalahan yang telah disinggung tersebut diatas.

#### 4. Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono (2013)

Judul penelitian ini tentang “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Sektor Industri Pariwisata di Kota Batu, (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu).” Proses perizinan telah dipermudah melalui program Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang mana dalam proses awal hingga akhir perizinan dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu. Perizinan pembangunan ini

sangat berkaitan dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang belakangan ini menjadi sorotan beberapa pihak mengenai kemudahan mendirikan bangunan industri pariwisata di Kota Batu. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB sektor industri pariwisata yang dilakukan di KPPT sudah efektif dan memuaskan pemohon IMB yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan IMB. Namun standar minimal yang ditetapkan dalam IMB sektor industri pariwisata masih kurang jelas. Karena di dalamnya KPPT dinilai kurang mandiri dalam memberikan pertimbangan dan keputusan.

#### 5. Susilo (2013)

Judul tesis ini "Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo : Studi pada Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap Kabupaten Kulon Progo." Latar belakang penelitian berangkat dari permasalahan penyelenggaraan sistem pelayanan pemberian perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan yang belum efektif. Penelitian ini bersifat diskriptif kualitatif dengan metode penelitian menggunakan teknis observasi, wawancara serta meneliti dokumen yang ada.

Hasil analisis menunjukkan, bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan pemberian IMB di Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap Kabupaten Kulon Progo masih belum efektif, dikarenakan beberapa faktor sebagai berikut : kurangnya koordinasi antar pejabat pengelola perizinan yang disebabkan rendahnya

kewenangan yang dimiliki, kurangnya sarana dan prasarana, belum optimalnya fungsi UPPSA sebagai unit pelayanan terpadu satu pintu/atap, pembagian insentif yang tidak proporsional, penempatan pegawai yang tidak memperhatikan volume kerja, terlalu kuatnya pengaruh pejabat politik dan produk hukum yang dihasilkan, kurangnya sosialisasi tentang perizinan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas terdapat kesamaan dan perbedaan yang dilaksanakan oleh peneliti sekarang dengan sebelumnya adalah terletak pada variabel Efektifitas dan pelayanan dalam mendirikan izin mendirikan bangunan dalam lingkup pemerintahan dengan desain penelitian deskriptis analitis yaitu sebuah penelitian untuk mengetahui gambaran sebuah permasalahan dengan analisis data penelitian, penelitian berupaya untuk meneliti efektivitas pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bulungan.

Sementara perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah terletak pada subyek dan obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan di daerah Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara khususnya dalam memberikan pelayanan memberikan izin mendirikan bangunan yang efektif serta efisien. Penelitian ini memberikan gambaran mendalam tentang kondisi riil dan kendala-kendala dalam memberikan izin mendirikan bangunan di daerah Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

### **C. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini dibuat untuk mendeskripsikan pelayanan efektivitas izin mendirikan bangunan dan untuk menganalisis kelemahan apa saja yang di hadapi

dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Indikator dalam penilaian atas efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan diukur dengan indikator efektivitas dari Munir., dkk. (2004 : 45), sebagai berikut :

1. Faktor sumber daya manusia
2. Faktor struktur organisasi.
3. Faktor teknologi.
4. Faktor dukungan kepada aparatur
5. Faktor pimpinan.

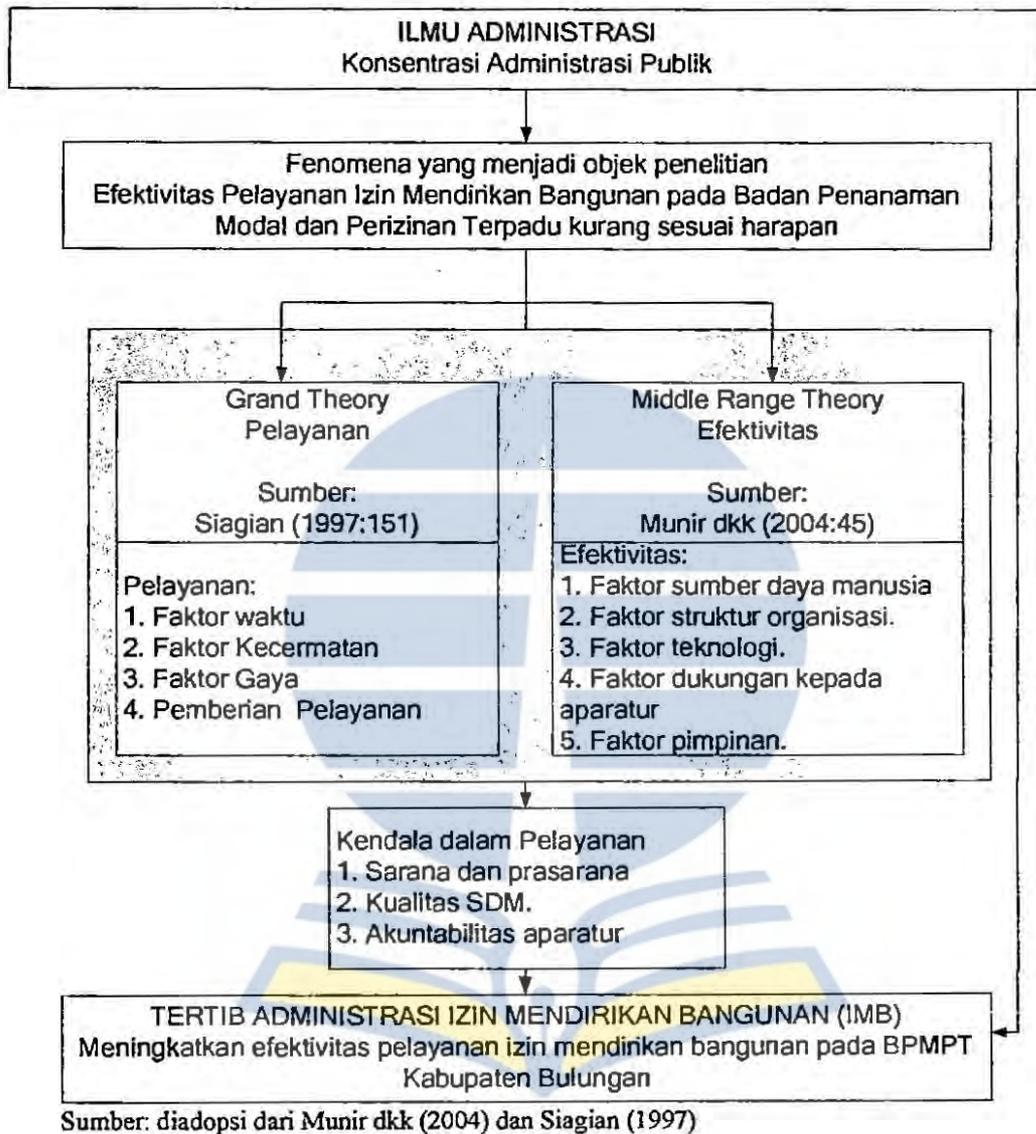
Serta indikator pelayanan dari pendapat Siagian (1997:151) antara lain :

1. Faktor waktu
2. Faktor Kecermatan
3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Sementara kendala yang dihadapi dalam memberikan IMB Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan yaitu: sarana dan prasarana, kualitas sumber daya manusia dan akuntabilitas aparatur, Indikator Efektivitas, pelayanan dan kendala pada dasarnya adalah untuk memenuhi keinginan masyarakat dan pada akhirnya akan mewujudkan pemberian pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

Operasional konsep efektivitas pelayanan adalah penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah melalui dukungan sumber daya organisasi untuk memenuhi kepentingan publik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan dalam kerangka berpikir pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir

#### **D. Operasionalisasi Konsep**

Efektivitas yaitu tercapainya target layanan IMB sesuai atau tepat waktu sesuai dengan standar layanan IMB yang dilakukan oleh BPMPT Kab.Bul pada setiap tahun anggaran.

Layanan yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pemohon IMB sesuai dengan standar layanan prosedur dan mekanisme yang sudah ditentukan oleh BPMPT Kabupaten Bulungan

Efektivitas IMB adalah tercapainya layanan IMB sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditentukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.



### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif, adalah penelitian yang tidak menggunakan analisis statistik atau cara kuantitatif lainnya (Moleong, 2006:6). Tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami suatu objek penelitian secara utuh dengan mendeskripsikan melalui kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007:6)

Metode deskriptif analitik merupakan desain penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini. Metode ini dipandang tepat, karena penelitian ini menggambarkan secara detail, dan dianalisis mempergunakan teori administrasi publik, tentang Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Diawali dengan melakukan pengamatan untuk memperoleh keterangan terhadap suatumasalah, dilanjutkan dengan pengumpulan data yang objektif dan valid untuk memecahkan masalah Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Penelitian dilakukan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian, yaitu 2,5 bulan. Alokasi waktu 2,5 bulan tersebut meliputi melakukan

wawancara dan observasi lapangan, sehingga data yang dibutuhkan dapat membantu menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

## **B. Tahapan Penelitian**

### **1. Tahap Awal**

Diawali dengan identifikasi masalah, kemudian melakukan persiapan dengan melakukan tinjauan pustaka untuk memperoleh teori-teori yang dapat mendukung dalam proses analisis, untuk menjawab rumusan masalah. Melalui tinjauan pustaka diperoleh parameter operasional untuk diperoleh jenis data, uraian data, metode pengumpulan data, uraian data serta kriteria penentuan objek sebagai bekal dalam melakukan penelitian dilapangan.

### **2. Tahap Observasi**

Tahapan dalam penelitian ini dilakukan langsung terjun ke lapangan dengan cara :

- a. Melakukan pengamatan pada lokasi penelitian. Tujuan dari pengamatan, adalah untuk mengetahui kondisi objek penelitian, agar proses pengumpulan data dapat berjalan sesuai dengan rencana.
- b. Melakukan wawancara dengan para informan yang kompeten. Informan adalah orang-orang yang mengetahui permasalahan pokok terkait dengan permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam (*dept Interview*) dengan tujuan agar informan dapat memberikan informasi secara bebas dan terperinci

### **C. Tahap Analisis**

Tahapan analisis dijelaskan sebagai berikut:

1. Cara analisis dilakukan, adalah deskriptif kualitatif dan interpretasi
2. Dilakukan analisis dengan cara induktif, untuk mendeskripsikan efektivitas dan menganalisis kendala-kendala yang ada

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Data yang akan dikumpulkan penulis dalam penelitian ini, yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh melalui observasi atau pengamatan langsung yang berupa data opini dan wawancara pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder, adalah data yang diperoleh pada situasi ketika peristiwa terjadi, dan data mengenai gambaran umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan.

## E. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, adalah :

### 1. Studi Dokumen

Studi dokumen bertujuan untuk mengkaji dokumen-dokumen, baik berupa studi referensi, peraturan dan perundang-undangan, dan dokumen terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi dokumen bertujuan untuk melakukan penelusuran terhadap dokumen terkait objek penelitian untuk menganalisis sesuai dengan rumusan permasalahan.

### 2. Teknik Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dari informan secara mendalam tentang data-data yang diperlukan. Teknik wawancara menjadi salah satu prosedur pengumpulan data yang sangat diperlukan, karena melalui wawancara dapat diketahui secara mendalam mengenai interpretasi, persepsi, dan perspektif berbagai kebijakan sesuai dengan permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan kepada *key person* yang telah ditentukan.

Pihak yang menjadi *Key person* atau informan dalam penelitian ini, adalah :

- a. Informan Utama yaitu : Kepala BPMPT
- b. Informan Pendukung yaitu :
  - 1). Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan
  - 2). Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
  - 3). Kepala Seksi Pemeliharaan Pembangunan dan Tata Ruang
  - 4) Kepala Sub.Bidang Pengelolaan dan Pemberian Izin
  - 5). Administrator pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB)

6). Pelaksana Teknis bidang lapangan

7). Masyarakat / Pengusaha yang mengurus izin

Seluruh informan tersebut diwawancarai secara mendalam (*Indepth Interview*) untuk mendapatkan informasi yang tepat dan sesuai dengan yang diperlukan peneliti.

### 3. Observasi

Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung objek penelitian, agar data yang diperoleh lebih tajam, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti akan berhubungan langsung dengan objek yang diamati dan membatasi pada permasalahan yang menjadi rumusan permasalahan. Penggunaan teknik observasi diharapkan menjadi pelengkap teknik wawancara yang dapat melengkapi data yang telah dikumpulkan melalui teknik wawancara.

### F. Metode Analisis Data

Penelitian dilakukan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan, dengan menggunakan metode kualitatif, teknik analisis deskriptif analitik. Analisis data, adalah cara yang dilakukan untuk mengorganisasikan data, memilih dan memilah data menjadi satuan yang dapat diolah, kemudian disintesis untuk mencari dan menemukan pola yang penting dan apa yang akan dipelajari dan diputuskan untuk disampaikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengacu kepada tahapan (Miles dan Huberman: 2014), sebagai berikut :

1. Informasi diperoleh melalui *Indepth Interview* pada *key person* yang telah ditentukan. Dilanjutkan dengan melakukan observasi langsung untuk mendukung penelitian, agar sumber data yang diperlukan dapat maksimal untuk dianalisis.
2. Melakukan pemilihan dan pemilahan data sesuai dengan kebutuhan, untuk menjawab rumusan masalah. Data yang diperoleh dilakukan penyederhanaan, dan pengelompokan agar tidak menyulitkan dalam melakukan analisis.
3. Penyajian data, yaitu berupa sekumpulan informasi dalam bentuk narasi hasil wawancara, tabel, dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang telah dipilih.
4. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan, secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa meninjau kembali temuan di lapangan, sehingga data dan kesimpulan dapat diuji kevalidannya.

Matrik tahapan analisis data dijelaskan paa tabel di bawah ini.

Tabel 3.1  
Matrik Analisis Data

Aspek	Sub Aspek pedoman wawancara	Sumber Data	Instrumen dan Teknik Pengumpulan data	Hasil Temuan
Efektivitas Pelayanan	1. Faktor sumber daya manusia 2. Faktor struktur organisasi. 3. Faktor teknologi. 4. Faktor dukungan kepada aparatur 5. Faktor pimpinan. 6. Faktor waktu 7. Faktor Kecermatan 8. Faktor Gaya Pemberian	Data Primer: Wawancara dan Observasi Data  Sekunder: Dokumen	Wawancara, <i>Tape recorder</i> , dan Kamera	Verifikasi/ Interpretasi/ Kesimpulan

Aspek	Sub Aspek pedoman wawancara	Sumber Data	Instrumen dan Teknik Pengumpulan data	Hasil Temuan
	Pelayanan			

Sumber: Matrik Analisis Data diadopsi dari Miles dan Huberman (2014).



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum**

Perkembangan pelaksanaan PTSP Kabupaten Bulungan di Tahun 2012 diawali dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan dengan Perda Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan Penjabaran dari PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Pengembangan BPMPT Kabupaten Bulungan dimaksudkan sebagai upaya Pemerintah Daerah dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif dengan memberikan penekanan pelayanan pada aspek: Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Transparan, Efisien, Ekonomis, Ketetapan waktu pelayanan

#### **Tujuan**

1. Meningkatkan Pelayanan Perizinan dan non perizinan yang Prima
2. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, cermat, transparan, nyaman, ramah, dan pasti.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui Pelayanan Perizinan dan non perizinan
4. Menyatakan Kompetensi dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Pelayanan Perizinan dan non perizinan

Adapun kewenangan BPMPT Kab. Bulungan dalam pelayanan perizinan antara lain:

1. Pemberian izin;
2. Penolakan izin;

3. Pencetakan izin;
4. Legalisasi izin;
5. Pengawasan izin.

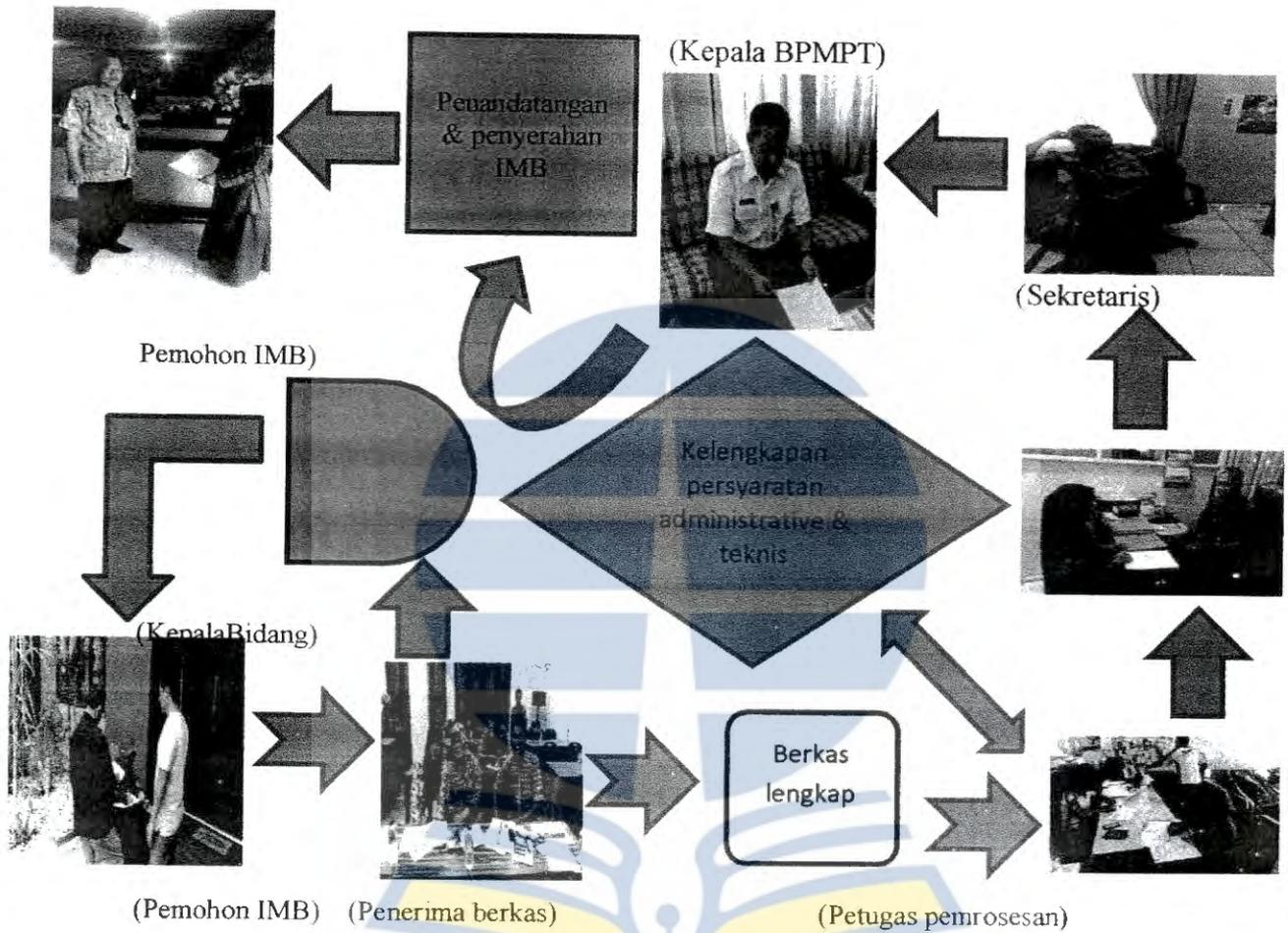
Kewajiban untuk melengkapi setiap pembangunan rumah di areal tanah atau lahan dengan IMB berlaku kepada setiap orang, dan tidak ada pengecualian tertentu untuk penduduk asli kota Tanjung Selor, sekalipun. Memang dalam praktiknya, pelaksanaan kewajiban untuk melengkapi pembangunan rumah dengan IMB yang harus dibuktikan oleh kepemilikan tanah sebelum bangunan berdiri ini berkaitan dengan kesadaran hukum masyarakat dan juga penegakan hukum dari pihak pemerintah daerah, untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan dalam mengatur masalah yang berkenaan dengan tanah dan bangunan untuk penataan pembangunan, pemeliharaan dan tata ruang kota

Pengaturan mengenai IMB diatur lebih lanjut dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung ("PP 36/2005"). Setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Pemda) melalui proses permohonan izin (Pasal 14 ayat [1] dan [2] PP 36/2005). Permohonan IMB kepada harus dilengkapi dengan (Pasal 15 ayat [1] PP 36/2005):

1. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah;
2. Data pemilik bangunan gedung;
3. Rencana teknis bangunan gedung; dan
4. Hasil analisis mengenai dampak lingkungan bagi bangunan gedung yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan.

## Proses Pelayanan IMB

Proses pelayanan perizinan IMB (lihat gambar 4.1), dimulai dari pengajuan permohonan oleh pemohon



Gambar 4.2 ALUR PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN

Tabel 4.3.  
Jumlah Bangunan Yang Telah Memperoleh IMB dari BPMPT  
Kabupaten Bulungan Tahun Anggaran 2014

Nomor	Tahun	IMB diterbitkan
1	2014	134
2	2015	47
3	2016	92
Jumlah		278

Sumber: BPMPT Kabupaten Bulungan tahun 2014-2016

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengurusan IMB dari tahun 2014 sampai dengan 2016 mengalami penurunan yang beranjak/bergeser (lampiran tabel dilihat 4.3), hal ini tidak terlepas dari kinerja BPMPT Kabupaten Bulungan dan DPU Kabupaten Bulungan belum maksimal mengadakan pendekatan-pendekatan mengenai IMB. Berikut pernyataan dari Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, bahwa apabila

“.....Jumlah masyarakat yang mengurus IMB dari tahun ke tahun makin menurun, ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang pentingnya IMB masih kurang, hal ini menggambarkan dari kinerja aparat yang belum mengadakan kerjasama dan sosialisasi di berbagai kecamatan, sehingga masyarakat dapat menjadi sadar juga paham aturan yang ada.

Kerjasama dan pelaksanaan sosialisasi merupakan aktivitas memperkenalkan aturan program kepada masyarakat agar mereka dapat memahaminya, semakin sering diadakan kerjasama antar aparat pelayanan dan pelayan teknis operasional, maka tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat akan kegunaan IMB pasti akan semakin terfokus.

## B. Hasil dan Pembahasan

### 1. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan, sebagai badan yang salah satunya tugas dan fungsinya memberikan layanan perizinan khususnya perizinan dalam bidang IMB. Efektivitas layanan mempunyai peranan menentukan keberhasilan dan kegagalan layanan oleh BPMPT, berdasarkan hasil temuan melalui wawancara dalam penelitian dengan beberapa informan dan hasil analisis lebih lanjut peneliti, menunjukkan temuan dan hasil sebagai berikut.

#### a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia mempunyai peranan sangat penting dalam pemberian efektivitas layanan IMB di BPMPT Kabupaten Bulungan, hal ini tercermin atas hasil wawancara dengan informan utama (inf.1) menunjukkan, bahwa

“...pada dasarnya aparatur di BPMPT harus mempunyai kemampuan yang mendasar dalam memberikan layanan IMB, bahwa ...kemampuan kerja oleh pemberi layanan di BPMPT ini sudah cukup baik dalam melayani masyarakat seperti mampu menanggapi apa yang diinginkan masyarakat dalam berurusan, namun sumber daya manusia masih kurang akan menyita waktu dalam arti kemampuan kerjanya sudah baik tetapi jika kuantitas dari pemberi layanan sedikit maka pelayanan akan terhambat”.

Pendapat tersebut (inf.1) menunjukkan bahwa kekurangan jumlah pegawai akan berdampak juga pada efektivitas pemberian layanan perizinan, walaupun secara kuantitas sudah memadai. Pendapat tersebut dikonfirmasi lebih lanjut kepada informan pendukung (inf.3), bahwa,

“...tergantung dari individu aparatur itu sendiri, sebagai petugas pelayan masyarakat menerapkan kemampuannya dalam bekerja yang mana harus bersikap baik sopan, ramah terhadap pemohon izin, masalah kemampuan

kerja pastilah masing-masing ada perbedaan jika dilihat dari berapa lama sumber daya itu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya ... bisa dari pengalaman .. dari segi latarbelakang pendidikan sumber daya”.

Pendapat tersebut (inf.3) menitik beratkan pada aspek kemampuan kualitas individu, etika dalam pemberian layanan, dan latar belakang staf dalam pemberian layanan perizinan. Lebih lanjut informan pendukung lain (inf.4), mempertegas akan kemampuan kerja staf bahwa,

“...kalau melihat dari kemampuan kerja ..semua mampu tetapi yang menjadi masalah di perizinan banyak sekali jenis ijin tapi personilnya di *front office* cuma 3 orang, nah 3 orang ini semuanya mampu untuk melayani melihat begitu banyak pemohon izin terutama izin mendirikan bangunan jadi bisa selesai atau belum selesai urusan masyarakat itu tergantung ketersediaan waktu jam kerja dan keaktifan masyarakat itu..”

Pendapat tersebut (inf.4), mempertajam lagi bahwa personil (staf) yang langsung melayani perizinan bukan hanya pada IMB saja, tetapi hampir semua layanan perizinan yang menjadi kewenangan kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, implikasinya tentu akan berkaitan dengan jam kerja dan jumlah staf atau personil yang harus melayani permintaan masyarakat dalam perizinan ini. Keterbatasan SDM akan bertambah lagi jika staf pelayanan perizinan melakukan tugas lainnya, seperti dinas luar atau penugasan pimpinan keluar kantor, sebagaimana dikemukakan oleh informan pendukung lainnya (inf.5) bahwa,

“...sumber daya manusia diperizinan ini sepertinya sangat terbatas sehingga apabila sumberdaya yang ada melakukan aktivitas lain misalnya berangkat dinas luar, maka kemampuan kerja yang ada diperizinan berkurang,,,dan menjadi terhambat ,,saya melihat sendiri pabila melayani masyarakat intinya mampu cermat dan tanggap sampai dibawa ke lapanganpun cek lokasi sanggup melayani.

Beberapa informan tersebut, baik informan utama maupun pendukung, menunjukkan bahwa kemampuan kualitas SDM pada layanan perizinan menjadi

kunci utama dalam layanan perizinan khususnya pelayanan IMB, tetapi hal lain juga harus menjadi perhatian kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, berkaitan dengan beban kerja staf atau personil, khususnya di *front office* dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan. Jumlah SDM yang kurang memadai tentu akan berimbas pada jam kerja layanan dan akhirnya akan berimbas pada penyelesaian kerja dan kepuasan masyarakat pemohon izin.

Permohonan Berkas izin yang diterima atau dilayani oleh *Front Office* (FO) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dari pemohon izin dalam setiap bulannya sebanyak 16, 24 sampai 33 berkas IMB dimana terlebih dahulu melalui proses manajemen verifikasi oleh petugas sub bidang perizinan dan penerimaan berkas dengan berpatokan pada alur prosedur dan mekanisme pelayanan yang berlaku di kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, apabila berkas lengkap akan diproses atau belum lengkap dokumen tersebut akan dikembalikan ke pemohon izin, yang membutuhkan waktu proses selama 7 (tujuh) hari kerja.

Pemerintah dalam hal ini kantor BPMPT Kabupaten Bulungan yang mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan sesuai petunjuk SKPD teknis (Dinas Pekerjaan Umum) dalam bidang pelayanan perizinan, khususnya pelayanan IMB dalam lingkup kewenangannya, tentunya harus memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh, (Rasyid, 1998:139), bahwa:

“Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.”

IMB sebagai salah satu bentuk layanan yang harus diberikan oleh kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, jelas mempunyai kewenangan untuk memberikan rasa puas bagi masyarakat yang mengajukan permohonan IMB secara cepat, tepat, dan transparan, yang berdampak terhadap efektivitas layanan IMB pada masyarakat di Kabupaten Bulungan.

Kemampuan SDM aparatur pada kantor BPMPT Kabupaten Bulungan dalam layanan IMB jelas harus didukung secara kualitas dan kuantitas, sebagaimana dipertegas oleh Munir, dkk (2004:45), bahwa “...Sumber daya manusia dimaksud ialah tenaga kerja, kemampuan kerja, maupun sumber daya fisik misalnya peralatan kerja, tempat kerja dan ketersediaan dana”. Pelaksanaan kegiatan pelayanan izin mendirikan bangunan yang ditangani langsung oleh tenaga kerja terhadap public masyarakat, pada suatu pelayanan cenderung menitik beratkan adanya sumber daya manusia yang memadai, namun kenyataan masih kurang maka akan belum maksimal kinerja yang diberikan kepada pemohon/pelanggan dan akhirnya pelaksanaan pekerjaan belum optimal seperti pada pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan pada penelitian terdahulu di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, sehingga diperlukan adanya kerjasama dan tanggung jawab dalam suatu pekerjaan. Selaku petugas pemberi layanan jenis izin mendirikan bangunan telah dilaksanakan namun masih memiliki kebutuhan yang mendasar untuk menunjang aktivitas

yakni kemampuan kerja petugas itu sendiri untuk mampu bekerjasama dengan organisasi pelaksana teknis sesuai mekanisme yang telah ditentukan, didalam perjalanannya sumber daya aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan perlu memperhatikan beberapa Faktor yang sangat utama untuk melaksanakan tugas verifikasi yang berlanjut pada tugas peninjauan lokasi sebagaimana menurut Siagian, Sondang P. (1996:60) adalah faktor tersedianya waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan, khususnya dilapangan tentunya memerlukan sumber daya fisik misalnya peralatan kerja, tempat kerja dan ketersediaan dana.

Sumber daya, ialah sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial yang tersedia atau disediakan untuk pelaksanaan kebijakan/program. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan perlu melihat sumber daya manusia dan sumber daya finansial yang akan mempengaruhi kegiatan pelayanan dan semakin tersedianya SDM professional yang terlatih dan didukung oleh sumber daya finansial pastinya akan menjadi lebih terkendali, dengan menggunakan sumberdaya finansial dengan tepat, seefektif mungkin dan menjangkau sasaran yang di ingin dicapai, sehingga telah dikemukakan oleh Amirullah dan Rindiyah Hanafi (2002 : 49) bahwa efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tepat.

Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dalam ukuran dan standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasionalnya, untuk itu apabila kurangnya petugas pelayanan yang tersedia di BPMPT Kabupaten Bulungan akan belum dapat menangani semua berkas

permohonan izin terutama surat izin mendirikan bangunan yang harus tepat waktu dalam penyelesaiannya, berkas yang masuk sebagian dapat diverifikasi manajemen, namun ketika dilapangan banyak kendala yang ditemui sehingga pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan pada BPMPT Kabupaten Bulungan masih belum tepat sasaran, dan dampaknya terhadap masyarakat yang membutuhkan perhatian (*attention*) dari pemerintah yang mana SDM masih belum optimal, efektifitas dan efisiensi kerjanya minim yang disebabkan dari sumber daya aparatur itu sendiri yang belum memenuhi masatepat waktu sesuai keinginan dan harapan pelanggan/pemohon ini akan menghambat pada pelaksanaan tupoksi BPMPT dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dengan keterbatasan tenaga kerja dan kurangnya antisipasi dari SDM yang ada di BPMPT dalam melaksanakan penanganan proses perizinan mendirikan bangunan akan membuat pelayanan izin mendirikan bangunan menjadi lambat dan berbelit-belit pada pelaksanaan peninjauan lokasi izin mendirikan bangunan (IMB), dengan demikian dalam struktur birokrasi pelaksana hal ini adalah sumberdaya manusia yang tersedia pada bidang pelayanan perizinan harus mengambil sikap (*disposition*) yang semata-mata untuk melaksanakan tugas dan kewajiban dengan mengacu pada 3 (faktor) faktor yakni faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan

Pelaksanaan pelayanan perlu memiliki sumber daya financial (anggaran) atau dana untuk tercapainya suatu sasaran, sehingga sasaran yang ada kurang lebihnya sebagaimana Pelayanan menurut Suparlan (2000:35) Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi

maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri, sehingga apabila melaksanakan suatu kegiatan yaitu pelayanan guna memperlancar sangat perlu penyediaan sarana dan prasarana, kualitas sumber daya manusia dan akuntabilitas dari aparatur.

Sejalan dengan pendapat dari para informan dan pakar mengenai sumber daya aparatur dalam efektivitas pelayanan IMB; beberapa penelitian terdahulu cukup cukup mendukung bahwa penyediaan SDM aparatur masih menjadi permasalahan dalam layanan IMB di Kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, sebagaimana di jelaskan oleh Cyntya Mellysa Takunmansang (2013), bahwa masalah atau kendala dalam rangka pelayanan pada Badan Perizinan Terpadu Kota Manado antara lain ;

- 1) Jumlah personil/pegawai masih kurang yaitu hanya 33 orang sudah termasuk kepala dan sekretaris badan
- 2) Profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal
- 3) Sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas
- 4) Koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif
- 5) Kendala lainnya yang bersifat teknis

Temuan tersebut merupakan kondisi yang berdampak pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan/program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan, sehingga peneliti terdahulu pada tahun 2013 terdorong oleh Indikasi permasalahan yang telah disinggung tersebut diatas.

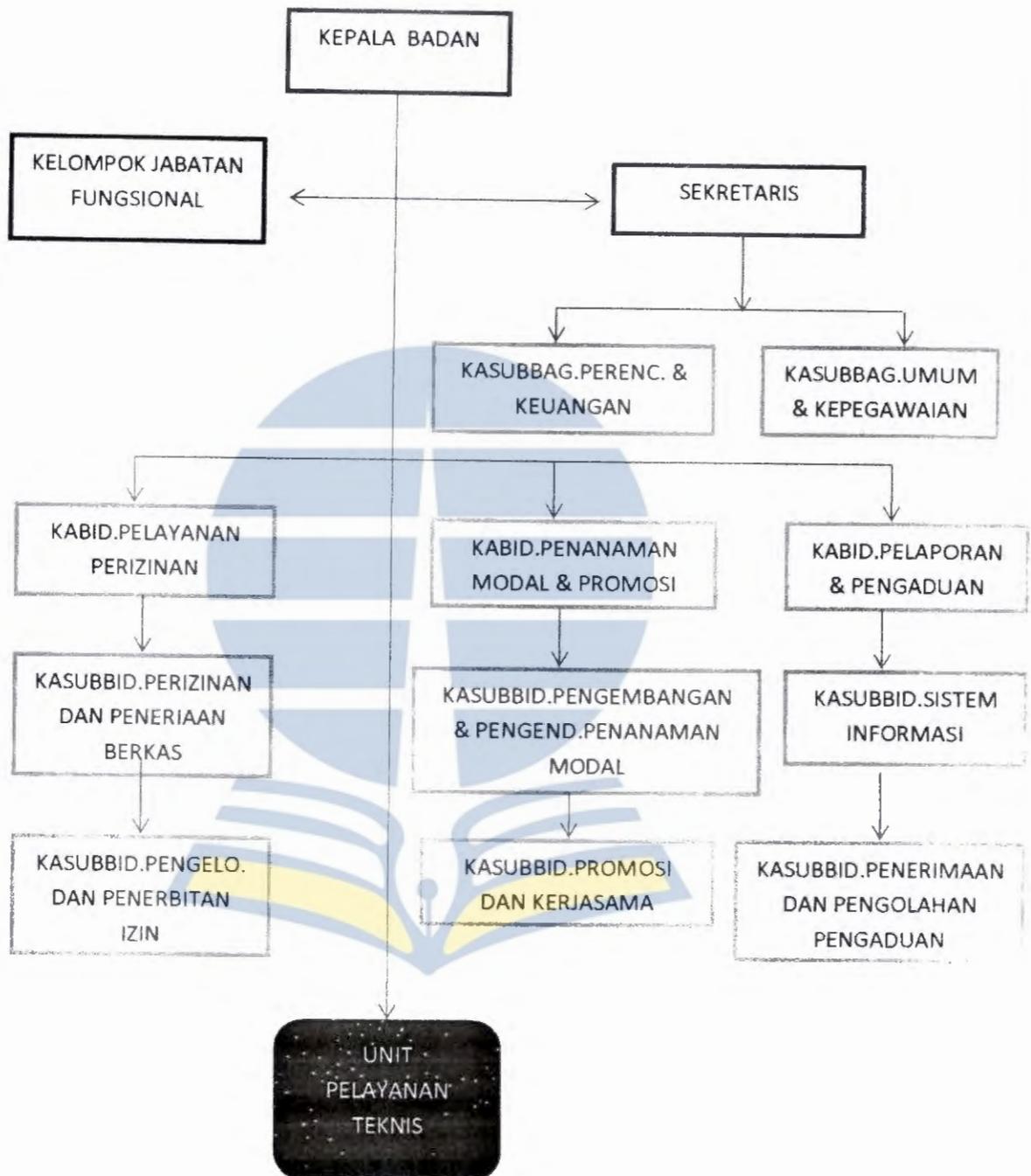
Keberadaan SDM pada BPMPT Kabupaten Bulungan khususnya bidang pelayanan perizinan IMB, berdasarkan hasil pendapat para informan utama dan

pendukung maupun para pakar dan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa SDM belum maksimal dalam layanannya, yaitu masih kurang personil untuk melayani pemohon izin yang menyebabkan pelayanan sering tertunda pemrosesannya, kurang menyampaikan regulasi tentang jenis perizinan yang ditangani dan koordinasi antar personil administrative dan personil teknis belum menunjang, belum memiliki sepenuhnya kemampuan, pengetahuan dan kecermatan karena masih terpaku pada pengendalian yang mendasar.

Kekurangan kemampuan aparatur personal perizinan khususnya dalam layanan perizinan IMB, baik dilihat dari aspek kualitas maupun kuantitas, tentunya akan berdampak pada efektivitas layanan IMB yang diberikan oleh kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, baik indikasi lamanya layanan maupun ketepatan layanan perizinan. Sebagai lembaga pemerintah tentunya keadaan seperti ini harus menjadi perhatian dan perbaikan kedepan untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik.



## STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BULUNGAN



Sumber: Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, Tahun 2016

Struktur organisasi pada BPMT Kabupaten Bulungan secara implemantatif sudah sesuai dengan jabatan sesuai tugas pokoknya, sebagaimana yang dikemukakan oleh informan sebagai berikut:

“bahwa...secara structural tupoksi bagi yang memegang jabatan berdasarkan peraturan sudah sesuai, hanya saja dalam penerapan mekanisme biasa masih ada yang belum sesuai.” (inf.2)

Menurut penuturan (Inf.2) seperti yang dinyatakan diatas menyoroti Salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada pemberian layanan kepada public ialah struktur organisasi yang jelas mengarah pada tugas pokok dan fungsinya, formalisasi arahan yang tergambar tentang jalur pemegang jabatan sudah sesuai dalam berkoordinasi, namun dalam mengikuti mekanisme aturan yang ditetapkan masih belum terspesialisasi atau pembagian kerja disusun tidak sesuai dengan kebutuhan.

“.....menurut saya sudah begitu sesuai jabatan baik itu fungsional juga structural berdasarkan penyaringan baperjakat yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian ,,Cuma melihat jabatan tersebut sepertinya masih ada yang kurang misalnya jabatan fungsional itu, jabatan teknis harusnya adadi Badan perizinan terpadu ini sangat-sangat diperlukan mengingat bidang perizinan ini pastinya akan melakukan suatu proses perizinan makanya perlu untuk diisi sumber daya dengan posisi jabatan teknis”(inf.3)

“...menurut saya cukup sesuai ..” (inf 4)

“...perlu penambahan jabatan lagi pada bagian jabatan pengawasan dan pengendalian..” (inf 5)

Observasi : Memang pada sumberdaya manusiadi BPMPT yang memiliki jabatan dalam menerapkan aturan prosedur mekanisme birokrasi kluusnya pelayanan izin kepada pemohon izin sesuai jabatan-jabatan yang ada dan selalu mengacu pada peraturan ,kenyataannya banyak yang menduduki jabatan baik structural maupun fungsional belum melaksanakan satu kemampuan kerja (disposisi) untuk mengambil keputusan mengangkat atau membuat nomenklatur jabatan sebagai petugas pengawas dan pengendali kenyataannya dalam bagan struktur tersebut belum dicantumkan kepala

bidang pengawasan dan pengendalian dalam pelayanan perizinan.

Interpretasi : Penulis mencoba untuk menginterpretasikan bahwa

“beberapa informan pendukung menyatakan jawabannya tersebut dibawah setelah penulis mewawancarai dan menuangkan kalimat tersebut pada bab IV hasil dan pembahasan mengenai ketidakefektifan pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, sehingga terdapat informasi sebagai berikut “ (Informan kunci)

Administator pelayanan IMB “pelayanan IMB dilakukan di front office memiliki personil sangat terbatas sedang pemohon izin yang akan dilayani banyak, sedangkan jumlah petugas pelayanan hanya 3 orang saja”

Kasubbid.Pengelolaan dan Pemberian izin “pemohon IMB masih banyak belum melengkapi persyaratan teknis, sehingga masih perlu koordinasi dengan instansi terkait, selanjutnya sarana prasarana belum memadai, prekrutan tenaga tambahan untuk pelayanan belum dapat tanggapan dari pihak Bagian Kepegawaian BKD Kabupaten Bulungan dan Belum seluruhnya antisipasi IMB dari masyarakat itu sendiri”

Sekretaris BPMPT Kabupaten Bulungan “Belum bisa dikatakan efektif karena pelaksanaan pelayanan IMB ini belum satu pintu, masih pelayanan terpadu,dimana izin-izin yang ada di SKPD telah dilimpahkan,namun personil teknis untuk izin tersebut belum satu atap atau berada ditempat kantor BPMPT Kabupaten Bulungan,misalnya jenis izin mendirikan bangunan untuk pembayaran retribusinya tidak dilaksanakan di kantor ini, kemudian retribusi izin lingkungan/HO juga harus keluar lagi menuju BLH Kabupaten Bulungan membuat masyarakat harus bolak baliksehingga kesannya menunda waktu berurusan”

Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan “Perizinan Mendirikan Bangunan sudah hamper dikatakan efektif dalam menerapkan kebijakan yang

sebagai regulasi pemerintah kabupaten bulungan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, namun masyarakat sebagian yang mengurus IMB hanya dari kalangan pemilik usaha yang akan menjadikan fungsi surat IMB tersebut sebagai jaminan untuk legalitas tempat atau bangunan gedung dimana mereka bekerja dan untuk masyarakat lokal biasa masih banyak belum menyadari mengenai pentingnya mengurus IMB tanpa melalui perantara dan alangkah lebih baik mengurus IMBnya sendiri sehingga tidak memerlukan terlalu banyak biaya apalagi kalau rencana bangunan masyarakat tersebut tidak permanen “

Pelaksana Teknis DPU Kabupaten Bulungan (masyarakat) “Berbicara mengenai IMB saya sebagai masyarakat bahwa dalam pelayanan IMB masih belum efektif sama sekali karena aturan tentang IMB belum semua diketahui masyarakat ini disebabkan kurangnya sosialisasi kepada kami karena ada beberapa orang sudah membangun bahkan bangunannya sudah lama selesai baru mengetahui tentang IMB tersebut,,,harus mengikuti aturan sedangkan rumah yang dibangun sudah duluan ada kemudian aturan itu dibuat ,,nah bagaimana pemerintah menanggapi ini, yang jelas pemerintah kurang sosialisasi terhadap masyarakat itu saja padahal sebenarnya masyarakat tahu adanya sanksi hukum bagi masyarakat yang tidak memiliki IMB”

Faktor struktur organisasi yakni susunan yang stabil dari jabatan-jabatan, baik structural maupun fungsional, telah diperjelas oleh beberapa komentar dari Informan diatas, pelayanan yang dilaksanakan di kantor BPMPT Kabupaten Bulungan berdasarkan penempatan aparatur bidang masing-masing masih belum memiliki kompetensi dalam penanganan tugas yang seharusnya dapat memecahkan masalah bagaimana agar menjadikan pelayanan itu efektif, khususnya penerbitan surat izin mendirikan bangunan dimana sebelumnya melalui proses yang panjang sehingga pemahaman masyarakat menjadi kurang dalam hal menanggapi apa yang diharapkan pelayan masyarakat karena ketidakjelasan tugas dan fungsi di dalam struktur organisasi tersebut.

## b. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi memiliki pengaruh yang sangat diperlukan untuk menertibkan posisi seorang aparatur dalam suatu pekerjaan berupa kegiatan baik secara administratif ataupun secara teknis yang dilakukan agar mencapai keefektivitasan pemberian pelayanan khususnya pelayanan IMB kepada masyarakat di BPMPT Kabupaten Bulungan, hal ini dapat dilansir atas hasil wawancara dengan informan (*inf.2*) menjelaskan, bahwa

“.....pelaksanaan kegiatan pemberian layanan IMB terhadap masyarakat sudah sesuai namun perlu sekali membenahi struktur pada organisasi ini, jelas terlihat masyarakat yang dalam mengurus IMB, aparatur menyarankan kepada masyarakat agar berkoordinasi lagi dengan SKPD teknis sekaligus menyiapkan pembayaran retribusi IMB ke SKPD teknis, yang jaraknya sangat jauh, sehingga masyarakat harus bolak balik berurusan yang memerlukan tenaga, waktu dan biaya”.

Pendapat tersebut (*inf.2*) menunjukkan bahwa Kantor BPMPT Kabupaten Bulungan memiliki struktur organisasi yang masih berbentuk PTSA dan bersifat sederhana, dampak terhadap masyarakat dan juga aparatur itu sendiri akan mempengaruhi keseluruhan kegiatan interaksi yang panjang sehingga menimbulkan ketidak efektifan pelayanan pada masyarakat. Pendapat tersebut dikonfirmasi lebih lanjut kepada informan pendukung (*inf.3*) bahwa

“.....struktur organisasi yang baik tentunya akan menunjukkan secara jelas perbedaan antara hak dan kewajiban masing-masing pejabat, khususnya penanganan teknis pelayanan IMB,.hal ini kurang berorientasi terhadap pihak teknis untuk membuat pelayanan IMB dan belum maksimalnya tugas pokok dan fungsi sesuai struktur organisasi yang baik akan mengakibatkan kerugian pada pemohon IMB yang harus berproses sangat lama, hal ini dapat mengurangi kepuasan terhadap masyarakat”.

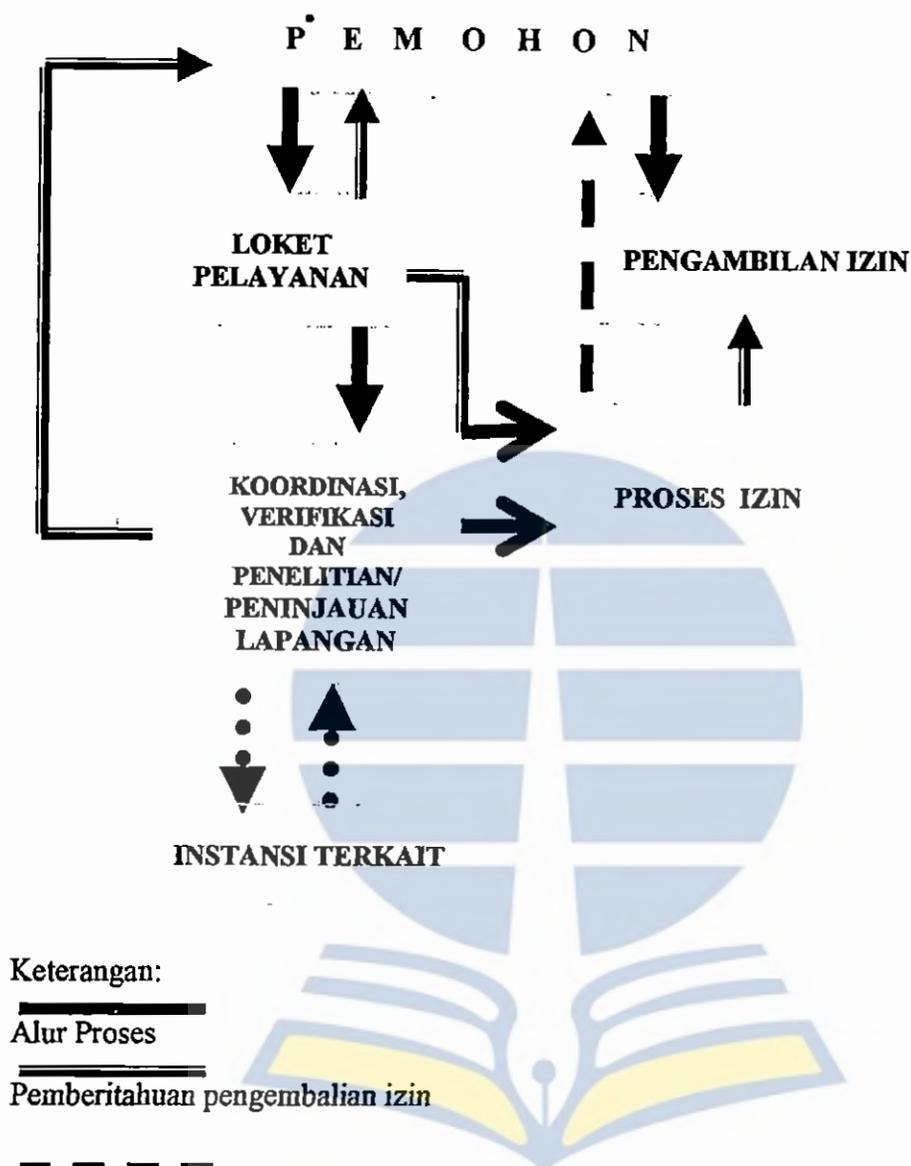
Selanjutnya terdapat kiat-kiat menurut ahli, Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Steers (1985:9), terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan akhir organisasi, yaitu:

“Pertama, karakteristik organisasi, karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Dengan demikian pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya, sedangkan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

Kedua, Karakteristik lingkungan, karakteristik lingkungan terdiri dari dua aspek, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Adapun Lingkungan internal pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja misalnya orientasi pada prestasi dan pekerja sentris”.

Struktur birokrasi akan memperjelas posisi pembagian tugas (*task*) terhadap aparatur dalam struktur birokrasi pelaksana dan tanggung jawab pada tugas menyelenggarakan izin mendirikan bangunan, penyelenggaraan pelayanan menurut Pasolong (2007:128) pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dalam memenuhi kebutuhan tersebut sebagaimana pendapat itu, maka dalam pelayanan terhadap publik struktur birokrasi terdapat Mekanisme seperti gambar dibawah ini :

## MEKANISME PELAYANAN IZIN



Keterangan:

      
Alur Proses

      
Pemberitahuan pengembalian izin

- - - - -  
Permohonan ditolak

•••••  
Koordinasi

Komentar salah satu masyarakat terhadap masyarakat lainnya yang belum mengurus IMB dan Jawaban dari Informan kunci tentang Sanksi Hukum Jika Tidak Memiliki Izin Mendirikan Bangunan

“ Di daerah saya di Jl. Rawa Payau, Kec. Tanjung Selor – Kalimantan Utara .Banyak sekali bangunan atau melakukan kegiatan membangun tanpa memiliki IMB.Sementara di tempat terpisah seperti di daerah/wilayah lainnya sangat riskan atau berisiko kalau membangun tidak memiliki IMB. Apakah di tempat saya tersebut kurang kesadaran dari warga atau masyarakatnya belum mendapat Informasi tentang IMB atau mentang2 mereka merasa orang Asli Daerah ? (*Inf.8*)

“ Kami asumsikan istilah IMB yang Saudara maksud adalah Izin Mendirikan Bangunan. Kami juga asumsikan lokasi pendirian rumah-rumah tersebut merupakan wilayah yang memang diperuntukan untuk hunian.”(*Inform bebas*)

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung (Pasal 7 ayat [1] UUBG).Persyaratan administratif bangunan gedung meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan (Pasal 7 ayat [2] UUBG).

Pembangunan suatu gedung (rumah) dapat dilaksanakan setelah rencana teknis bangunan gedung disetujui oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk izin mendirikan bangunan (Pasal 35 ayat[4] UUBG). Memiliki IMB merupakan kewajiban dari pemilik bangunan gedung (Pasal 40 ayat [2] huruf b UUBG).Pengaturan mengenai IMB diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (PP'36/2005) Setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Pemda) melalui proses

permohonan izin (Pasal 14 ayat [1] dan [2] PP 36/2005). Permohonan IMB kepada harus dilengkapi dengan (Pasal 15 ayat [1] PP 36/2005):

- 1) Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah; (Hinder Ordonantie/ HO)
- 2) Data pemilik bangunan gedung; (Perda No. 02 Tahun 2014 ttg. BG)
- 3) Rencana teknis bangunan gedung; dan (Perda No.7 Tahun 2012 ttg BGSB)
- 4) Hasil analisis mengenai dampak lingkungan bagi bangunan gedung yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan. (Izin Lingkungan dari BLH)

Kebijakan yang telah disusun oleh pengambil keputusan sebagai stakeholder dalam hal ini kelas pimpinan pada level penata akan menentukan layak atau tidaknya untuk memberikan suatu kelegalitasan serta melalui tahap verifikasi dan survey lokasi terhadap masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan, khususnya bagi masyarakat yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dan tidak bermasalah atas status tanah yang dimilikinya.

#### c. Teknologi.

Untuk merealisasikan kebijakan tersebut, sangat diperlukan alat penunjang agar data yang diperoleh berbasis teknologi pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam mengembangkan sistem pelayanan perizinan dan non perizinan secara online dan terintegrasi baik di pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Untuk itu sebuah sistem melalui perangkat apabila diterapkan di BPMPT Kabupaten Bulungan maka diperlukan kerjasama para stakeholder dan petugas yang dapat mengoperasikan pelayanan perizinan online,

untuk digunakan dalam penyediaan data yang terakses melalui fasilitas yang lengkap. Sehingga secara fisiknya diperlukan instalasi, setup dan pelatihan bagi petugas di FO agar dapat mengoperasikan Sistem Informasi Perizinan tersebut agar lebih efektif dan layanan maksimal di Daerah sehingga kualitas segera dapat tercapai, sebagaimana dari hasil wawancara dengan informan utama (inf.1) menunjukkan bahwa

“ ... yang menjadi kebutuhan terpenting dalam mengakses pemberian izin agar lebih cepat, tepat dan transparan guna memperoleh data dasar dari pemohon serta Standar Teknis belum terdistribusi.....mestinya ada penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Online .....diperlukan perangkat yang disyaratkan yaitu :

- 1) Server Aplikasi dan Database berbasis open source
- 2) PC Client berbasis Windows
- 3) Layar sentuh (Touch Screen).
- 4) Local Area Network (LAN) / Internet.
- 5) Sumber Daya Manusia,

Sebagaimana Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government;

Pendapat tersebut (inf.1) menunjukkan bahwa tidak maksimalnya Teknologi yang merupakan alat atau wadah dalam mempercepat dan mempermudah serta memaksimalkan pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan melalui sistim IT, penerapan secara system online untuk pengajuan IMB pada BPMPT Kabupaten Bulungan, keberadaannya masih secara manual dan pengetahuan yang minim hingga belum dikatakan efektif, Sedangkan sebagai akses untuk melegalkan suatu usaha diperlukan suatu teknologi yang mampu menunjang dan memaksimalkan pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan secara cepat, tepat dan jelas juga terintegrasi ke berbagai media yang akurat dengan adanya

teknologi /IT akan memudahkan terhadap masyarakat sebagaimana penyampaian pendapat dari informan (*inf.2*) bahwa

“ ... kalau mau mencetak dokumen IMB dengan sistim IT pasti akan lebih cepat dari pada waktu yang tertera di SOP, makanya perlu merealisasikan SDM yang berkompotensi dibidang teknologi dan perangkat yang diperlukan untuk menunjang pekerjaan.....”

Pendapat tersebut (*inf.2*) menunjukkan bahwa teknologi sangat penting dalam suatu urusan pelayanan bagi pelayan masyarakat melalui berbagai proses pelaksanaan dan pendistribusian pelayanan hingga penyelesaiannya sampai ke tangan pelanggan, pelayanan manual akan jelas Nampak perbedaannya apabila disertai dengan teknologi untuk tujuan menghasilkan sesuatu yang berkualitas dan sangat berpengaruh pada lingkungan eksternal organisasi sehingga dapat mencapai kepuasan bagi consumer. Dengan kesiapan fasilitas yang canggih memungkinkan urusan dilingkungan internal dan lingkungan eksternal organisasi akan menjadi lebih efektif dalam pelayanan bermutu dan memangkas waktu yang terlalu lama menjadi lebih singkat.

Lebih lanjut informan pendukung lain (*inf.3*), menambahkan keberadaan organisasi bahwa,

“....organisasi bidang pelayanan izin mendirikan bangunan ini diadakan guna kepentingan masyarakat yang mestinya dilayani dengan baik.....tetapi masyarakat memerlukan proses pelayanan yang tidak terlalu menyita waktu lama”

Pendapat tersebut (*inf.3*) menyebutkan kepentingan masyarakat lebih diutamakan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan dalam artian tanggung jawab aparat melakukan pekerjaan harus betul-betul memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat sebagai

kostumer memanfaatkan waktu sebaik-baiknya dan tidak membuang-buang waktu untuk mengurus satu jenis izin saja, karena masih ada kepengurusan izin lain berkaitan dengan itu harus dilakukan oleh masyarakat tersebut.

Lebih lanjut informan pendukung lain (inf.4), menyoroti akan tanggung jawabstaf bahwa,

“....melayani masyarakat pastinya membutuhkan proses melalui sistim ....jika pelayanan masih bersifat seadanya, saling berharap tentu sangat berpengaruh pada lingkungan dalam dan diluar kerja organisasi itu”

Sebagaimana telah dikemukakan oleh Abidin (2010 : 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer”

Seiring dengan pendapat dari para informan dan pakar mengenai teknologi pada efektivitas pelayanan IMB, beberapa penelitian terdahulu mendukung penelitian terdahuluyang dilakukan oleh Irwansyah (2013) bahwa beberapa faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi disekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran kinerja aparat di kecamatan. Beberapa temuan dari hasil penelitiannya terdapat faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi disekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kinerja aparat di Kecamatan. Ketika ditanyakan tentang hambatan yang paling dasar yang seringkali di alami dalam melakukan sebuah pelayanan. Temuan tersebut merupakan kondisi yang berdampak masih pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan/program

pelayanan perizinan yang telah ditetapkan, sehingga peneliti terdahulu pada tahun 2013 terdorong oleh Indikasi permasalahan yang telah disinggung tersebut diatas.

Pada Keberadaan Teknologi yang dihadapi di BPMPT Kabupaten Bulungan khususnya bidang pelayanan perizinan IMB, berdasarkan hasil pendapat para informan utama dan pendukung maupun para pakar dan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa Teknologi masih terbatasterbukti dalam layanannya secara manual, yaitu masih kurang canggih dalam mengelola data pemohon izin yang menyebabkan dokumen bertumpuk, kurang penerapan dalam mengelola data yang ditangani secara manual pelayanan tanpa teknologi akan belum menunjang, dan sebagian belum memiliki sepenuhnya akses, pengendalian ke tingkat pusat dan kurangnya responsibility penyediaan fasilitas sehingga fasilitas yang seadanya sebagai alternatif untuk menunjang kegiatan dalam melayani peningkatan mutu pelayanan perizinan dan masih perlu dibenahi lagi kedepannya. Kurangnya sistim teknologi pada suatu organisasi khususnya di Kantor BPMPT dapat mempengaruhi ruang gerak untuk melayani masyarakat dalam memberikan aktualisasi hasil kerja kepada pemantauan dari masyarakat serta pemerintah pusat, langkah bagi aparatur personal perizinan khususnya dalam layanan perizinan IMB, teknologi sangat penting pastinya akan lebih berpengaruh pada kualitas kinerja aparatur, tentunya akan berdampak pada efektivitas layanan IMB yang diberikan oleh kantor BPMPT Kabupaten Bulungan, dari segi transparansi, baik indikasi lamanya layanan maupun ketepatan layanan perizinan. Sebagai lembaga pelayanan public verguning pemerintah tentunya menjadi kebutuhan dasar dan kedepannya agar memberikan layanan berbasis teknologi yang lebih terpercaya.

d. Dukungan kepada Aparatur

Dalam melaksanakan suatu tugas pelayanan di perizinan, sangat memerlukan dukungan terhadap aparatur yang berkompetensi dalam bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagaimana hal ini disampaikan oleh informan utama (*inf.1*) bahwa

“.....yang menjadi masalah SDM pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di BPMPT dipengaruhi oleh faktor, dimana salah satunya adalah dukungan pada aparatur setiap bidangnya”

Pendapat tersebut (*inf.1*) menunjukkan bahwa, tidak maksimalnya pengelolaan SDM dan aparatur pada bidang perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengurus IMB praktis sepertinya tanpa arah, khususnya mengenai kebutuhan kompetensi pegawai, pola karir, pola mutasi, dan pola pelaksanaan diklat. Pendapat tersebut dibenarkan oleh informan pendukung (*inf.3*), bahwa

“....saat ini memang belum ada evaluasi apakah satu kualifikasi pendidikan di satu unit kerja memang benar-benar dibutuhkan di unit kerjanya masing-masing.”

Pendapat tersebut (*inf.3*) Dukungan pada aparatur masih bersifat apa adanya, tanpa tindakan dan motivasi sehingga sangat sulit bagi aparatur memiliki inisiatif dari akibat kepercayaan sepenuhnya terhadap beberapa aparatur senior yang ada serta kemampuan (*ability*) yang mendasar, sehingga kurangnya tanggungjawab terhadap posisi SDM tersebut.

Lebih lanjut informan pendukung lain (*inf.4*) memperkuat dalam hal dukungan bagi aparatur tidak sepenuhnya dikendalikan oleh masing-masing pemilik tanggung jawab sebab terlepas dari itu dikatakan bahwa,

“.....melihat pelaksanaan pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan bidang pelayanan perizinan oleh Petugas FO di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu ...sepertinya belum cukup maksimal terhadap dilaksanakannya pelayanan IMB tanpa dukungan dari aparatur satu sama lainnya dan mengerti posisi, juga tanggungjawabnyayang menyangkut teknis pemberian izin ini, sehingga akan memperlambat proses dan hal lainnya sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM yang bertugas..”

Pendapat tersebut (inf.4) mempertegas sebagaimana informan sebelumnya adanya kebutuhan yang sangat penting berupa evaluasi sesuai penempatan dan pemahaman dalam tugas yang diberikan pada petunjuk dan pelaksanaan baik secara administrasi maupun teknis. Ini menandakan perlunya mencermati Penempatan jabatan teknis di intern kantor untuk tujuan memberikan kemudahan secara tidak langsung aparatur akan membantu masyarakat dalam proses memangkas birokrasi yang membutuhkan waktu, tenaga dan pikiran dalam kepengurusan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Sebagaimana menurut pendapat ahli Bapak Suparlan (2000;35):

“.....Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri, sehingga apabila melaksanakansuatu kegiatan yaitu pelayanan guna memperlancar kegiatan pelayanan sangat perlu penyediaan sarana dan prasarana, kualitas sumber daya manusia dan akuntabilitas dari aparatur...”

Ini membuktikan bahwa dari hasil wawancara dengan beberapa informan serta rujukan para pakar ahli, maka penulis menganalisis terjadinya suatu keinginan organisasi pada satu tempat yang terpadu di BPMPT dalam kegiatan perizinan izin mendirikan bangunan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga telah terdapat keadaan dalam satu tempat tersebut

untuk menerapkan Pelayanan Perizinan sebagai salah satu bentuk usaha dalam menjalankan aktifitas pemerintahan secara kontinyu yang tujuannya menjadi efektif dan efisien. Namun keberadaan beban kerja yang begitu seharusnya dapat diantisipasi untuk penyelesaiannya di BPMPT Kabupaten Bulungan masih perlu mewujudkan penambahan tenaga teknis pada setiap jenis izin dan perlunya didalam pelaksanaan pekerjaan menguasai tugas pokok dan fungsi aparatur, BPMPT Kabupaten Bulungan sangat perlu mengkondisikan dalam hal pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan dan izin-izin lainnya, karena bukan hanya bidang penyelenggaraan perizinan yang menghandel kegiatan pelayanan tetapi perlu dukungan aparatur saling terkait dan bekerjasama dalam pengelolaan administrasi distribusi perizinan melalui fasilitas modern, ini sebagai salah satu dukungan aparatur terhadap pemanfaatan teknologi, teknologi ini merupakan bentuk nyata usaha pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat alur pelayanan perizinan, adanya dukungan aparatur yang baik dan sesuai, maka pemerintah dalam hal ini BPMPT dapat melaksanakan pelayanan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan intern kantor dan masyarakat publik

Program tersebut didukung dengan adanya perkembangan teknologi informasi secara global pada akhirnya bertujuan manipu mengembangkan tingkat pelayanan perizinan di BPMPT Kabupaten Bulungan dengan menggunakan teknologi internet secara on-line untuk melayani para pemohon IMB yang berhalangan mendatangi BPMPT secara langsung. Dengan adanya teknologi ini masyarakat dapat mengontrol kinerja aparatur pelayan publik di BPMPT dalam memproses IMB atau perizinan lain yang telah diajukan. Baik itu mengenai

kelengkapan data, administrasi, hingga rincian retribusi semuanya sangat terbuka dan transparan untuk diakses, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat.

e. Pimpinan.

Pimpinan sebagai symbol di dalam organisasi yang perlu dijaga kehormatannya oleh seluruh staf pendukung terlebih pada hal yang menyangkut kecermatan dalam pemberian layanan IMB di BPMPT Kabupaten Bulungan, hal ini tercermin atas hasil wawancara dengan informan utama (inf.1) menunjukkan, bahwa

“...hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan sampai sekarang ini memiliki integritas, fleksibilitas dan eksistensi organisasi masih terjaga selama pemberian layanan proses IMB belum dipermasalahkan oleh masyarakat .....namun factor pimpinan sebagai penentu khususnya dalam mencermati etos kerja, efektif atau tidaknya dalam pemberian layanan IMB yang mana dilakoni oleh bawahannya di kantor bagi pimpinan masih belum secermat mungkin”.

Pendapat tersebut (inf.1) menunjukkan bahwa pimpinan harus berperan aktif untuk lebih mendukung dan mempertahankan kriteria yang dimilikinya, sehingga akan berdampak baik bagi masyarakat dalam mencapai efektivitas pemberian proses layanan perizinan, namun sangat perlu kecermatan oleh seorang pimpinan.

Pendapat tersebut dikonfirmasi lebih lanjut kepada informan pendukung (inf.3), bahwa,

“...bukan hanya dari satu sisi saja seorang pimpinan pada organisasi pelayanan public ....masih banyak yang perlu dibenahi .dalam membekali aparatur ...contohnya motivasi dan kepercayaan serta ketersediaan sarana bagi bawahannya sangat penting dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada pelaksanaan penyelenggaraan pemberian pelayanan IMB kepada masyarakat”.

Pendapat tersebut (inf.3) menitik beratkan pada aspek kinerja aparatur atau individu, sebagai staf/bawahan dikantor, sarana dan akuntabilitas dalam pemberian layanan perizinan.

Lebih lanjut informan pendukung lain (inf.4), mempertegas akan aspek yang mempengaruhi bahwa,

“...melakukan pekerjaan sebelum melihat beberapa kriteria yang dimiliki dan ketersediaan yang terbatas bergantung pada niat baik seorang bawahan selaku aparatur untuk bekerja cerdas membantu pimpinannya...ya..kegiatan melayani khususnya pelayanan kepada masyarakat, sudah sangat jelas .....tapi dalam perjalanannya pasti menemukan banyak kendala untuk menghadirkan apa yang menjadi kebutuhan atau keperluan tersebut .....”

Pendapat tersebut (inf.4), memperjelas lagi bahwa disinilah seyogyanya seorang pimpinan yang tanggap tidak hanya memperhatikan dan mendukung keberadaan SDM, struktur organisasi, dan teknologi yang seadanya saja dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan IMB di kantornya, Namun perlu cermat dalam membangun hubungan kerja yang didasari oleh kecerdasan emosional yang dapat saling menguntungkan sehingga terjalin komunikasi yang berkualitas terlebih pada kepentingan menjaga hubungan baik dalam visi organisasi secara jujur, terkendali dan bertanggung jawab total demi menuju terciptanya efisien dan keefektifan pekerjaan yang diselenggarakan. Sebagaimana dikemukakan oleh informan pendukung lainnya (inf.5) bahwa,

“...pimpinan yang diberikan berkas pemohon hasil akhir setelah melalui proses verifikasi dan tinjau lapangan bersama tim teknis ini sepertinya sangat mendukung serta peduli oleh hasil kerja bawahannya sehingga apabila pimpinan menerima beberapa dokumen tersebut diatas meja tanpa memeriksa lagi langsung melakukan penandatanganan Surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut...karena pimpinan memberikan kepercayaan kepada bawahannya tidak ragu dalam memberikan keputusan akhir pada bentuk dokumen surat IMB ...”

Beberapa informan tersebut, baik informan utama maupun pendukung, menunjukkan bahwa tingkat kepemimpinan seseorang dikatakan sangat baik tergantung dari bawahannya yang mempunyai niat baik mampu menutupi kelemahan atau kekurangan yang terjadi pada situasi apapun sehingga yang menjadi kendala dapat menjadi suatu pembelajaran kedepannya dan akan berusaha melengkapinya atau mengkomodifikasi walaupun dari berbagai sumber masih terkendala dalam penyediaan SDM yang masih kurang, Sarana dan prasarana serta Rasa tanggung jawab masing-masing aparatur yang bertugas menangani layanan perizinan khususnya pelayanan IMB, Pimpinan merupakan predikat bagi seseorang atau lebih yang mempunyai kewenangan dalam memutuskan pertimbangan setelah menerima masukan dari bawahan atau staf dipimpinya secara searah atau lebih dari itu dalam suatu rapat dan sebagai penentu akhir dari segala keputusan yang dituangkan dalam disposisi yang perlu diproses dan ditindaklanjuti atau sebaliknya. Kepemimpinan yang terkadang masih memakai pola lama akan menerima begitu saja hasil kerja bawahannya bisa terjadi dari faktor kepercayaan pada aparatur dan kurangnya pemberian arahan yang kemungkinan aparatur diandalkan pada bidang tugas pokok serta fungsinya tersebut masih membutuhkan sedikit kecermatan dalam hal pemeriksaan terlebih dahulu sebelum melakukan penandatanganan oleh pimpinan mengenai penerbitan dokumen izin khususnya surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor BPMPT Kabupaten Bulungan. Pelayanan kepada masyarakat membutuhkan paradigma untuk Pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan dilaksanakan dengan melalui berbagai proses koordinasi bersama perangkat lainnya tim kerja

teknis terkait penerbitan surat IMB yang pastinya memerlukan tenggang waktu dalam melayani, tidak lain hanya berorientasi untuk kepentingan masyarakat luas, yang memerlukan kelegalitasan bangunan yang dimilikinya, sehingga pada pelayanan terwujud unsur kepuasan dalam segala hal, sebagaimana berkenaan penuturan Ibrahim (2006:18) didalam bukunya tertuang sebagai berikut

“Bahwa pemerintah pada pemerintahansudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat (*customer driven*) 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 (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya).”

Dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan di BPMPT Kabupaten Bulungan, dengan adanya Jenis Perizinan yang telah didelegasikan atau dilimpahkan akan menjadi tugas dan kewajiban bagi SDM yang tersedia dengan mengacu pada 3 (factor) yakni factor waktu, factor kecermatan dan factor gaya pemberian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan perlu memiliki sumber daya financial (anggaran) atau dana guna tercapainya suatu sasaran. misalnya dalam pemberian jenis IMB akan menghasilkan pendapatan yang melalui Retribusi/Pajak untuk pungutan bagi masyarakat sebagai PAD bagi pemerintah yang pastinya menialani ketiga factor tersebut oleh sebab itu antara pelayan dan penerima layanan memiliki keterikatan juga keterkaitan satu sama lain guna mencapai tujuan bersama dalam hal ini pemerintah daerah sebagai unsur pelayanan masyarakat dan masyarakat sebagai penerima layanan yang didasari oleh paradigma dimana orientasi mewujudkan tanggungjawab pada norma yang berlaku serta mengadakan komunikasi yang berkesinambungan untuk kepentingan bersama tidak terlepas dari ketiga factor tersebut yaitu antara lain :

- 1) Ketersediaan waktu pemberi layanan dan penerima layanan sehingga tujuan dan sasaran yang akan dicapai terwujud.
- 2) Kecermatan , tingkat kecermatan dalam memberikan kontribusi dan disposisi yang efektif dan efisien dari pelayanan yang sesuai alur dan mekanisme kepada pelanggan yang dilayani akan menjadi manfaat bagi masyarakat dan satu kecermatan yang dilakukan aparatur merupakan kualitas yang berhasil, dalam arti teliti , mawas, tanggap dan mampu mengatasi suatu masalah dalam pelayanan serta bersikap hati-hati,semuanya kembali pada individu masing-masing dalam melayani
- 3) Gaya pemberian layanan  
Dalam perspektif hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, Moleong dalam Ismail (2010: 85) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### f. Waktu

Penyebab penunggakan waktu itu dilihat dari lamanya waktu proses telah dicantumkan dalam SOP selama 7 (tujuh) hari kerja yang disebabkan dari Instansi Teknis yang terkait Jenis izin IMB, kesalahan terulurnya waktu bukan dari perangkat daerah BPMPT, melainkan dari pihak lain. Pihak lain yang di maksud adalah rekomendasi dari dinas-dinas lain yang terkait, misalnya rekomendasi Dinas Pekerjaan Umum, dan rekomendasi dari masyarakat sekitar daerah pengajuan IMB yang diwakili oleh Kelurahan dan Kecamatan, atau bahkan dari

pemohon IMB sendiri. Yang disebabkan dengan kurangnya pemenuhan syarat atau kurang fahamnya dengan prosedur yang berlaku di BPMPT. Kemudian dalam pengetahuan dan inisiatif pegawai para aparatur BPMPT ini sudah mampu menjalankan kinerja dan porsinya tanpa harus ada bimbingan khusus dari atasan. Dengan adanya kerja tim yang baik, para pegawai BPMPT juga menjadi lebih tanggap dalam melayani masyarakat. Dalam hal sikap kerja yang juga merupakan salah satu tolak ukur efektivitas para pegawai BPMPT dalam melayani pemohon IMB di Kota Tanjung Selor, sikap kerja yang baik terlihat dari respon petugas *front office* dalam penyelesaian proses pelayanan IMB terhadap masyarakat yang berkepentingan di dalamnya sehingga tujuannya dapat tercapai khususnya untuk masyarakat pemohon IMB. Dengan kemudahan dalam pengajuan dan proses pelayanan IMB, pada akhirnya mendorong banyak berdirinya bangunan rumah dan perhotelan di Kabupaten Bulungan. Dalam jangka waktu 3 tahun terakhir ini mulai 2014-2016

g. Kecermatan

Kecermatan yang dimiliki oleh seorang pelayan adalah merupakan salah satu yang dapat dikatakan sebagai kualitas SDM secara per individu dalam pemberian layanan terhadap pemohon izin, tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh petugas FO memiliki perbedaan tingkat kecermatan yang dilakukan petugas pelayanan perizinan lainnya yang dalam hal-hal tertentu sangat-sangat perlu untuk dicermati, sebagaimana penulis telah mewawancarai informan (inf.1) sebagai berikut

“.....FO memberikan informasi tahap awal kepada masyarakat tentang prosedur persyaratan .....namun dipelayanan tersebut mungkin kurang

dimengerti oleh masyarakat, apakah bisa memahami informasi yang diberikan....”

“...penjelasan dan langkah – langkah yang diberikan terlalu tergesa-gesa dan sepertinya kurang dicermati oleh pelanggan...” (inf.2)

Pendapat tersebut (inf.2) menunjukkan bahwa pelayanan yang berlangsung cepat dan sifatnya terburu-buru dalam rentetan penjelasannya itu pada intinya akan berdampak pada ketidakcermatan pelayan itu sendiri sehingga hasilnya kurang dipahami berimbas pada pelanggan yang berurusan.

Berlanjut konfirmasi wawancara pada informan (inf.3) mempertegas mengenai tingkat kecermatan bahwa

“.....untuk pemberian layanan setiap proses IMB melalui verifikasi yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) memang butuh penjelasan yang lebih detail mulai dari tahap permohonan sampai nanti keberadaannya dilapangan...”

“.....pelayanan dilaksanakan melalui proses dan berpatokan pada konsep yang ada..” (inf.4)

“.....terkadang pelayanan yang dilakukan terjadi diluar konsep yang diharapkan namun tujuannya sama dalam mencapai kualitas SDM untuk melayani masyarakat ....namun tahap proses pelayanan itu secara teknis ada sistim yang mengaturnya .....”

Pendapat tersebut (inf.4) menunjukkan bahwa aparaturnya pemerintah dalam menyediakan produk layanan telah menyiapkan berbagai konsep yang terutama agar pelayanan tersebut dapat berkualitas dengan cara dan sistimnya masing-masing untuk diterapkan di internal dan eksternal organisasi, tidak terlepas pada pelayanan public tersebut memerlukan berbagai konsep terkait pelaksanaan pelayanan di BPMPT sebagaimana pendapat salah satu ahli telah mengklasifikasikan konsep pelayanan publik

Berdasarkan pandangan teori pelayanan publik dari Dwiyanto (2008 : 147)

menjelaskan:

- 1) Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
- 2) Pelayanan publik yang responsive adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.
- 3) Pelayanan publik yang nonpartisan adalah sistem pelayanan yang memulai serta melaksanakan hal-hal yang tanpa instruksi terperinci tentang bagaimana cara mengambil tiap langkah.
- 4) Sikap kerja, adalah sampai sejauh mana pegawai tersebut menaruh minat dalam pekerjaannya. Bila timbul keadaan darurat diperlukan usaha yang lebih besar dari yang biasanya, apakah ia dengan serta merta menghadapi tugas ini dengan antuisme.

Dalam hal Kecermatan aparatur di BPMPT yang melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan terhadap publik pengguna jasa khususnya bidang penyelenggaraan perizinan yang mempunyai tugas dan tanggungjawab masih sedikit lepas dari konsep yang ada, namun salah satu klasifikasi konsep pelayanan public berdasarkan ahli tersebut diatas yakni termasuk sikap kerja aparatur masih dapat dipertahankan yang terlihat dari pengalaman kerja pegawai bersangkutan dalam berlangsungnya proses pelayanan izin kepada masyarakat yang dilayani, baik dalam maupun diluar kantor, terkadang ketidakcermatan terjadi dalam pelayanan disebabkan adanya unsur monopoli job, penguluran waktu dan kurang terkendali, seperti pegawai yang diberikan tugas menangani 3 (tiga) atau 4 (mpat) bentuk jenis izin dalam melayani akan segera ditangani tapi dalam perjalanannya secara berulang-ulang sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan sedikit kurang cermat dalam penangananya dan menghasilkan tidak efektifnya kualitas

pelayanan. Beberapa Pegawai BPMPPT Kabupaten Bulungan mengerti suasana, kemampuan dan kebutuhan akan pelanggannya dengan melakukan pelayanan yang terlebih dahulu mencermati situasi dan kondisi pelanggan yang membutuhkan pelayanan secara detail

#### h. Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah salah satu metode trik seorang aparatur untuk menarik dan mempengaruhi pelanggan/konsumennya yaitu pemohon izin dengan secara tatap muka langsung di *front office* lingkungan kantormaupun diluar lingkungan kantor , untuk pelayanan izin mendirikan bangunan di lokasi tepatnya di Lapangan sering terjadi penguluran waktu dalam pengambilan keputusan, sebagaimana hasil wawancara kepada (Inf.3)

“ .....masyarakat tidak serius dalam berurusan, buktinya disaat petugas akan memberikan layanan sering ulur-ulur waktu...”

Lebih lanjut dikonfirmasi kepada (inf.2) menurutnya

“.....Personil masih mengikuti kepentingan-kepentingan, sehingga ketulusan tidak dapat diukur ....pemberian layanan pada masyarakat yang berurusan masih perlu diberikan tehnik melayani yang baik...”

Pendapat kedua informan tersebut (inf.3) dan (inf.2) menunjukkan bahwa pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat yang saat pelayanan di lokasi tempat masyarakat sering tidak berada di tempat menjadi dampak pada efektivitas pemberian layanan perizinan, walaupun personil atau petugas pemberian layanan sudah sepenuh hati untuk melayani kepentingan masyarakat tersebut. Pendapat tersebut dikonfirmasi lebih lanjut kepada informan pendukung (inf.4), bahwa,

“...jika masyarakat yang dilayani seperti itu semuanya „...otomatis petugas dengan sendirinya akan merasadipermainkan dan kembali ke kantor tanpa coret-coretan di BAP...”

Pendapat tersebut (inf.4) menitik beratkan pada aspek akuntabilitas dan kemampuan kualitas staf dalam pemberian layanan perizinan. Lebih lanjut informan pendukung lain (inf.5), mempertegas akan kemampuan pelayanan staf bahwa,

“ ...staf petugas administrasi dapat melayani masyarakat pada saat jam kerja,...tapi bila saat masyarakat memerlukan pelayanan dilokasi izin IMB staf yang sedang off diluar jam kerja berkesempatan meninjau tempat dimaksud..”

Pendapat tersebut (5), mempertajam sehingga jelas bahwa petugas diluar jam kerja masih siap melayani meskipun ada beberapa kendala dengan harapan agar selanjutnya dapat melayani masyarakat yang lainnya dengan rasa penuh tanggung jawab dan masyarakat memahami atas tugas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa serta menghindari masalah yang timbul, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

## 2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Kendala yang dihadapi oleh BPMPT Kabupaten Bulungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya memberikan layanan dalam bidang IMB, secara konseptual tidak terlepas dari faktor sarana dan prasarana, kualitas sumber daya manusia (SDM), dan akuntabilitas aparatur, Berdasarkan hasil temuan melalui wawancara dalam penelitian dengan sumber beberapa informan dan hasil analisis lebih lanjut peneliti, menunjukkan temuan dan hasil sebagai berikut.

### a. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang begitu pokok dalam pemberian efektivitas pengurusan IMB di BPMPT Kabupaten Bulungan, sebab itu terdapat dari hasil wawancara bersama informan utama (*inf.1*) menunjukkan, bahwa

“....aparatur pemberi layanan IMB dalam melayani masyarakat pemohon izin secara lisan menyampaikan informasi secara *face to face* sebelum mengarah pada penjelasan teknis, menyiapkan suatu leaflet atau brosur kepada pemohon izin tersebut,,”

Pendapat tersebut (*inf.1*) memperjelas sebagaimana usaha yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izin mendirikan bangunan, dengan fasilitas yang ada penggunaan sarana dan prasarana secara sederhana, manual dan minim tanpa mengarah pada sistim teknologi dalam penjelasan tentang

“ .....tindakan hal ini adalah salahsatu cara petugas menyiapkan sarana media layanan dalam menambah pengetahuan masyarakat publik mengenai pengurusan izin mendirikan bangunan.”

Pendapat tersebut (*inf.1*) menunjukkan bahwa keterbatasan sarana prasarana akan mempengaruhi pada efektivitas pemberian layanan perizinan, dalam kegiatan layanan perlu memperhatikan alat/barang keperluan yang lebih dapat mempengaruhi masyarakat dalam mengurus izin-izannya selain IMB, guna tercapainya proses pelayanan perizinan baik didalam maupun diluar. Pendapat ini dikonfirmasi lebih lanjut pada informan (*inf.3*) bahwa,

“...tersedianya sarana untuk kebutuhan pelayanan tidak hanya dalam kantor , „tapi juga operasional diluar „,maksudnya pelaksanaan layanan khususnya IMB memanglah perlu disesuaikan pada jenis dan bentuk kapasitas tugas pekerjaan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur sebagai petugas front office juga sebagai aparatur sebagai tim survey lokasi yang kegiatannya diluar kantor..dengan demikian sarana dan prasarana dikatakan masih kurang memadai untuk memberikan kenyamanan pelayanan.”

Pendapat itu (*inf.3*) menandakan bahwa untuk melaksanakan tugas seorang pelayan publik tidak hanya sebatas layanan lisan, namun perlunya ditunjang ketersediaan perlengkapan yang optimal agar berguna dan bermanfaat dalam memenuhi kepuasan dari berbagai kalangan masyarakat sehingga tempat dimana lingkungan sekitarnya untuk berurusan di dalam maupun diluar terdapat kelengkapan yang begitu sangat menentukan tercapainya hasil kualitas dari penilaian yang terukur keberadaannya secara kuantitas, efisien dan efektif.

BPMPT Kabupaten Bulungan dalam melaksanakan tugas untuk melayani masyarakat baik di intern kantor maupun di lingkungan luar kantor sangat memerlukan prasarana dan sarana tetapi urusan pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ini lebih banyak dilakukan di lapangan, khususnya peninjauan/cek lokasi IMB ke tempat pemohon tersebut dalam hal ini otomatis

petugas tim teknis memerlukan beberapa sarana prasarana pendukung kegiatan ,  
misalnya antara lain :

- 1) Kendaraan Roda Empat; Mobil 2 (dua) unit
- 2) Kendaraan Roda Dua ; Motor 3 (tiga) unit
- 3) Alat Ukur 1 (satu) unit
- 4) Komputer 2 (dua) unit
- 5) Printer 2 (dua) unit
- 6) Printer pencetak 1 (satu) unit
- 7) Ruang Petugas Teknis 0 (tidak ada)
- 8) Kertas pulpen, payung, jam, baleho, brosur, leaflet disesuaikan
- 9) Tenaga operasional untuk kendaraan roda 4 (empat) 2 (dua) orang

*Sumber diadopsi dari: DPMPTSP Tahun 2016*

Sarana dan Prasarana yang ada di BPMPT sebanyak 2 (dua) kendaraan roda empat yang diperuntukan untuk kegiatan tugas luar kantor 2 (dua) Sub Bidang dan kegiatan 3 (tiga) Bidang yang ada di BPMPT Kabupaten Bulungan, khususnya dibidang pelayanan perizinan hanya menggunakan kendaraan (mobil) tersebut untuk tinjau ke lapangan serta melakukan Pelayanan Perizinan di daerah 8 (delapan) Kecamatan melalui darat. Pengecekan ke Lokasi tempat pemohon IMB dilakukan saat mobil sedang *off* atau *stand by* di tempat namun apabila mengejar target pelayanan dan menyesuaikan waktu penyelesaiannya sesuai SOP terpaksa harus memakai kendaraan roda 2 (dua) untuk ke lokasi sedangkan petugas tim teknis di undang untuk datang ke BPMPT Kabupaten Bulungan melaksanakan peninjauan agar bisa bersama-sama turun lokasi IMB, namun perlu

menunggu terlebih dahulu karena kendaraan sedang di pakai oleh bidang lainnya, sehingga tidak jarang proses berkas IMB ditangani menjadi tertunda sampai besok atau lain waktu , maka hal tersebut terjadi penundaan kegiatan peninjauan lokasi dan jadwal pengecekan akan berubah yang diakibatkan dari salah satu fasilitas sebagai penunjang atau pendukung terlaksananya kegiatan terhambat ini menunjukkan bahwa suatu kegiatan yang tanpa sarana dan prasarana suatu kegiatan akan mengubah jadwal waktu akan dicapai dalam pelayanan segalanya tidak akan berarti dalam mewujudkan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan dan mempengaruhi keberadaan pemohon izin serta pelaku-pelaku dalam hal ini sumber daya dalam kegiatan sebagai petugas pelayanan untuk memiliki akuntabilitas tinggi dalam mengejar kualitas pelayanan public yang terbaik, jelas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan IMB yang disebabkan oleh fasilitas yang tidak lengkap sehingga sarana dan prasarana yang berada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan belum maksimal secara kuantitas sehingga akan mempengaruhi Kualitas serta Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di BPMPT Kabupaten Bulungan.

Dalam permasalahan tersebut menjadi jelas akan pentingnya bagi Pelayan Masyarakat di BPMPT Kabupaten Bulungan terwujudnyasarana prasarana penunjang dalam melaksanakan pelayanan secara konkrit dan akuntabel dan secara keefektifan dilihat dari sejauh mana organisasi yakni BPMPT dapat melakukan tugas pokoknya guna merealisasikan kualitas produk layanan dalam bentuk jasa, pastinya kegiatan yang sangat banyak memiliki bentuk operasional,

khususnya akan ditentukan pada jenis produk atau jasa yang di hasilkan oleh BPMPT Kabupaten Bulungan

Dalam penerapan atau mengimplementasikan regulasi mengenai Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung, yang mana Bangunan Gedung adalah suatu wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan / atau di dalam tanah dan / atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus, dimana memiliki Klasifikasi Bangunan gedung dari fungsi bangunan gedung berdasarkan pemenuhan tingkat persyaratan administrative dan persyaratan teknisnya, yang memerlukan kelegalitasan bangunan tersebut dengan mengajukan permohonan IMB.

Peraturan Daerah Bulungan Nomor 2 tentang Bangunan Gedung, Peraturan Bupati Bulungan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan non Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan yang merupakan suatu aturan daerah untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan dalam rangka pembangunan wadah disegala bidang bagi Masyarakat, sehingga hal ini akan menambah pendapatan asli daerah (PAD)

Indikator pelayanan yang terdapat pada kepengurusan perizinan izin mendirikan bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan belum dikatakan Efektif sebagaimana realita personil

pelayanan izin mendirikan bangunan ini tertera jelas dari beberapa sumber data tersebut diatas (Gambar A dan B dan Tabel 1 dan 2), memperjelas antara kepengurusan beberapa izin yang sudah menjadi kewenangan untuk menerima dan menerbitkan surat IMB tersebut masih terdapat kendala sebagaimana telah disampaikan penulis bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka pelayanan izin mendirikan suatu bangunan.

Proses capaian efektivitas dilihat dari lima faktor penting antara lain faktor-faktor yang menuju pada keefektifan suatu aturan atau pelaksanaan ada lima faktor yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor masyarakat dan faktor budaya. Di sisi lain terdapat juga faktor yang berpengaruh terhadap penerbitan surat IMB yakni, faktor pendukung dan penghambat. Factor pendukung disini dibagi menjadi dua yaitu factor pendukung intern yang meliputi Sumber daya manusia di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan kelengkapan syarat-syarat administrasi dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan. kedua factor pendukung ekstern yang meliputi salah satunya ialah tingkat kepedulian Masyarakat pemohon izin, tingkat ekonomi, tingkat pendidikan, Tingkat kepatuhan, Tingkat Kebudayaan Masyarakat. Selain dari faktor pendukung juga terdapat faktor penghambat yang dibagi juga menjadi dua yaitu faktor penghambat intern yang meliputi Terbatasnya sarana dan prasarana, Masih banyaknya Perda yang belum disesuaikan, Kurangnya koordinasi dengan instansi

teknis terkait untuk Surat Izin Mendirikan Bangunan yang memerlukan kelengkapan izin gangguan (HO), anggaran yang masih kurang. Selain itu juga terdapat faktor penghambat ekstern yang meliputi Masyarakat tidak mengetahui tata cara atau prosedur dalam mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan, Belum adanya kesadaran para pengusaha untuk mengurus Surat Izin Usaha Mendirikan Bangunan. Mereka kebanyakan baru mengurus jika sangat memerlukan misalnya: untuk meminjam uang ke bank, dll, Adanya anggapan atau stigma negatif bahwa prosedur pelayanan perizinan yang berbelit-belit, Penyelesaian izin yang terlalu lama atau tidak tepat waktu dan Aparatur pemerintah atau birokrat yang masih melakukan pola lama dan mementingkan kepentingan lainnya.

Menurut informan bahwa menyelenggarakan pelayanan izin mendirikan bangunan terhadap pemohon izin, belum terlaksana dengan baik karena disebabkan kebijakan yang sudah lama dibuat namun terdapat tarik ulur proses perizinan secara teknis, sehingga waktu tersebut akan dipergunakan oleh aparatur/aparat yang tidak bertanggungjawab untuk memenuhi kepentingan semata, berkesempatan melakukan komunikasi dalam masalah kepengurusan IMB yang tidak jelas, sehingga masyarakat yang tidak mengerti akan begitu saja menerima layanan tersebut.

Menurut ahli, pendapat yang dikemukakan Gronroos (1992:3) ada 4 (empat) factor telah diuraikan, sehingga alternative pelayanan berupa perlunya penjagaan dan perhatian terhadap pelanggan, dengan memberikan perhatian dan penjagaan, maka karyawan dan system operasionalnya akan dipersepsikan oleh pelanggan

sebagai pemberi layanan yang baik, prima, tepat waktu, cermat, tanggap dan menarik.

Pada pelaksanaan pelayanan perizinan khusus izin mendirikan bangunan bidang pelayanan selalu memberikan yang terbaik bagi pelaksana secara administrative dan teknisnya dengan pemberian motivasi, hingga sampai saat ini tupoksi bidang pelayanan perizinan terselenggara melalui sikap kejujuran, komitmen serta selalu terkoordinir dengan menunjukkan sikap demokratis, rasa peduli menuju tercapainya struktur birokrasi yang berkomitmen pada mekanisme dan ketentuan prosedur sebagai kebijakan dari struktur birokrasi.

Perubahan sikap aparat birokrasi BPMPT tersebut akan membawa struktur organisasi pelaksana yang berkemampuan memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat di Kabupaten Bulungan sesuai dengan standar operasional prosedur serta mekanisme yang telah ditetapkan. Salahsatu tujuan pelayanan perizinan di struktur birokrasi yang mengacu pada system peningkatan kinerja walaupun jumlah SDM tidak menunjang, yang terpenting memiliki rasa tanggungjawab, cakup atau tanggap (*responsibility*) terhadap tugas pokok dan fungsi dalam pelaksanaan pelayanan oleh struktur organisasi pelaksana sehinggamenhasilkan tujuan organisasi,sebagaimana menurut pendapat Gibson, Donnely dan Ivancevich Konsep efektivitas terdiri dari dua pendekatan yakni pendekatan tujuan dan pendekatan sistem (1997;27-29) .bahwa ada pendekatan untuk menentukan serta mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan dalam teori

sistem, organisasi dipandang sebagai sejumlah unsur dari suatu unsur yang saling berhubungan dan saling tergantung satu sama lain.

Arus masukan (*input*) dan keluaran (*output*) merupakan titik tolak dalam uraian organisasi dengan bentuk lebih sederhana organisasi mengambil sumber (*input*) dari system yang lebih luas (lingkungan), dan mekanisme yang dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sudah jelas dan tertera pada masing-masing bidang, namun setiap memproses unsur ini dan mengembalikannya dalam bentuk yang sudah dirubah (*output*) lalu dibutuhkan guna mencapai tujuan bersama serta memiliki nilai(*value*) maupun ukuran terciptanya keberhasilan dalam membangun kualitas manusia untuk meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo:2001)

Ketidakefektifan suatu birokrasi pemerintahan disebabkan kurangnya keterbukaan (*Comunication*) dari pihak pemerintah yang mempunyai kebijakan dalam mengambil suatu keputusan dengan demikian akan mempengaruhi seluruh penyedia produk regulasi lainnya untuk mewujudkan pelayanan publik melalui komunikasi terhadap masyarakat secara langsung maupun tidak yang akan menerima pelayanan sedangkan pelayanan menurut Sampara Lukman bahwa pelayanan ialah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, kemudian menurutnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan (SamparaLukman)

“.....Sekarang sudah agak mulai bagus, sudah , sedikit efektif karena IMB merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh lainnya seperti tidak boleh mengurus PDAM, tidak boleh mengurus Listrik kalau tidak memiliki IMB sehingga sebagai kekuatan nantinya..” (*inf.3*)

Pendapat tersebut (*Inf.3*) dapat dijelaskan dengan menghubungkan teori yang telah dikemukakan oleh Kurniawan (2005;6) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Yang demikian seperti telah dibahas penulis sebelumnya pada konsep teori perizinan bahwa hubungan hukum antara pemerintah administrasi dengan warga masyarakat dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan masyarakat dengan lingkungannya dan kepentingan individu serta upaya mewujudkan kepastian hukum bagi anggota masyarakat yang berkepentingan (Syafuddin,1983:72)

Dari keterangan yang sudah dikemukakan oleh Kepala DPU Kabupaten Bulungan disini jelas bahwa antara yang dihasilkan yaitu kebijakan pihak pemerintah akan menjadi suatu kebutuhan bagi pihak masyarakat dan dapat mempengaruhi kehidupan dan lingkungan selanjutnya , beberapa urusan pastinya syarat bagi masyarakat dapat mengubah keadaan masyarakat dan segala sesuatu untuk terjadi keseimbangan dari dalam individu serta kebutuhan atau kepentingan luar individu itu sendiri dengan memperoleh hasil yang diinginkan oleh masing-masing pihak terutama pada bentuk fisik yang akan diterima melalui jasa/barang mempengaruhi aktivitas pemegang produk tersebut.

“..... peran masyarakat belum seluruhnya, dan sepenuhnya maksimal yang mengurus IMB ini hanya orang-orang yang berbadan hukum saja.....”

orang-orang yang mempunyai kepentingan Pada segi permodalan sebagai salah satu jaminan untuk berusaha dan sebagainya.

Pihak masyarakat dalam Pengurusan IMB belum memiliki kesadaran pada waktu yang seharusnya mematuhi regulasi daerah sebagai pemilik bangunan yang hanya menunggu instruksi aturan yang ditetapkan dan belum diwujudkan. Di sini sangat jelas lemahnya pemerintahan untuk mengajak masyarakat dalam mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Penyampaian masalah IMB kepada masyarakat yang masih kurang dan yang belum efektifnya karena tidak mempunyai policy bangunan yang berfungsi sebagai pengaman Perda guna menegur tentang aturan bangunan gedung dalam hal ini Satpol Polisi Pamong Praja harus berperan aktif (sumber BPMPT 2016)

#### b. Kualitas SDM

Kualitas SDM ialah suatu penentu yang menunjukkan baik tidaknya, rendah tingginya, sedikitbanyaknya maupun kurang lebihnya sesuatu yang dihadapi atau dijalankan/dilaksanakan dalam mengetahui bagaimana kemampuan seseorang atau keadaan berupa suatu barang, Kualitas SDM yang masih rendah akan mempengaruhi layanan efektivitas pemberian izin mendirikan bangunan, seperti yang telah dilansir melalui wawancara terhadap informan utama, bahwa

“.....menguasai tupoksi dan penguasaan aturan-aturan terkait perizinan IMB, aparaturnya selalu mengakomodir perkembangan aturan perizinan dan non perizinan yang ada.....”

Pendapat tersebut (*Informan Utama*) menitik beratkan pada kemampuan dalam memenuhi persiapan regulasi yang harus diterapkan khususnya penyelenggaraan pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan untuk kualitas

Sumber Daya petugas / personil baik yang berasal dari Dinas PU Kabupaten Bulungan dalam melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan secara teknis dilapangan .Maupun petugas dari internal lingkungan kantor BPMPPT Kabupaten Bulungan melakukan aktivitas sering menyesuaikan dengan keberadaan yang sedang berlangsung Lebih lanjut dikonfirmasi lagi pada informan (inf.2) tentang kualitas aparatur bahwa

“.....tingkat penguasaanaparatur masih dirasa begitu kurang...”  
Jelas kurangnya pengawasan serta pengendalian masih belum optimal.....”

Pendapat tersebut (Inf.2) Lebih menekankan pada kemampuan pelayanan secara teknis dalam hal pengawasan dan pengendalian secara teknis masih tahap berlangsungnya proses regulasi yangmana harus ditekankan melalui pelayanan teknis khususnya penganggaran program kegiatan penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan dilapangan belum ada pos tersendiri misalnyamenegur masyarakat melalui penyediaan plank peringatan atau tanda lokasi sebagai isyarat bagi semua masyarakat disekitarnya yang seharusnya disediakan oleh dinas instansi teknis agar dipahami oleh masyarakat dan mengingatkan adanya terlaksana proses regulasi pelayanan IMB di lokasi tersebut, sehingga pelaksanaan peninjauan IMB ke lokasi harus memperhatikan beberapa item-item didalam penggunaanya.

Lebih lanjut dikonfirmasi pada (Inf.3) bahwa

“.....pada Instansi Teknis dalam melayani IMB tidak menyediakan kendaraan sarana dan prasarana operasional.....selama survey lapangan hanya mengandalkan kemampuan pengetahuan yang dimilikinya saja...”

Sejalan dengan itu dari hasil wawancara berlanjut dengan pendapat (Inf.4) sebagai berikut

“.....seharusnya setiap unit organisasi teknis yang memfasilitasi kegiatan pelayanan izin mendirikan bangunan dalam hal sarana terkhusus dilapangan...apalagi tempat penerima PAD pada produk Pemerintah jenis IMB ini dilaksanakan oleh SKPD teknisnya....”

Pendapat tersebut (Inf.4) mempertegas kembali mengenai kurangnya peralatan yang bisa mempengaruhi masyarakat agar lebih mengetahui keberadaan program kegiatan pembangunan di Wilayah Pemerintah Kabupaten Bulungan yang mana harus terinovasi tanpa mengganggu jalannya arus lalu lintas di area tersebut, sehingga nampak jelas bahwa tingkat kepedulian (*responsibility*) dalam penggunaan yang seharusnya menjadi tidak sesuai sementara keberadaan fasilitas yang tersedia pada pelayanan proses administrative di BPMPT cukup melakukan pengakomodiran berkas dokumen sebelum dan setelah ditangani sampai kepada pelanggan, pelayanan untuk urusan ke lapangan petugas BPMPT harus menunggu fasilitas operasional tersebut dalam keadaan off yang artinya, penggunaan kendaraan antri untuk menyelesaikan tugas secara bersamaan menjadi tidak memungkinkan sehingga aparat merespon kondisi tersebut terhadap keadaan yang diinginkan suatu birokrasi agar pelaksanaan tenggang waktu (kekosongan) / waktu luang saat itu dipergunakan untuk hal melaksanakan alternative tugas dan tanggung jawabnya yang menjadi beban formal misalnya membuat surat penjadwalan dan pemanggilan seluruh tim teknis terkait IMB agar dapat bersama-sama melakukan peninjauan lokasi, sambil melayani beberapa orang yang akan melakukan kepengurusan izin-izin lainnya. Pelayanan Publik sebagaimana menurut salahsatu pendapat ahli Tangkilisan (2005:177) secara singkat sebagai berikut dikatakan bahwa ;

” responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat.”

Berkaitan dengan hasil wawancara dan rujukan pendapat tersebut diatas maka penulis dapat menyoroti tentang kualitas SDM pada BPMPPT belum optimal dan masih perlu kerjasama dalam hal pelayanan perizinan secara teknis terutama kualitas kerja aparatur itu sendiri, lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

c. Akuntabilitas aparatur

Proses evaluasi dilakukan dengan melihat seluruh aspek yang terkait dengan penerapan manajemen kinerja di instansi pemerintah sehingga mampu membangun etos kerja pemerintahan yang berorientasi pada hasil – orientasi penyelenggaraan pembangunan yang memfokuskan pada upaya memberikan hasil yang bermanfaat bagi publik/masyarakat, sebagai bentuk akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Hasil wawancara dengan beberapa informan yang bertugas dan berfungsi sebagai pelayan masyarakat atas Tanggung jawab masing-masing personil sebagaimana pendapat (inf.2) bahwa

“.....biasanya jika ada kekeliruan terjadi yang terdapat pada hasil verifikasi langsung akan dikonfirmasi ke petugas FO ...”

Lebih lanjut pendapat tambahan dari (inf.3) bahwa

“.....berkas permohonan yang data teknisnya belum lengkap misalnya gambar tampak depan, tampak belakang, potongan AA dan BB itu....selalu dibuatkan tanda terima berkas...jadi berkas itu diharus dipending.. .belum bisa diproses ..”

Pendapat tersebut (inf.3) menitikberatkan pada tanggung jawab aparatur bertugas yang diharapkan dapat menangani dengan baik secara efektif dan efisien ternyata dalam perjalanannya terdapat ketidaksesuaian dalam memeriksa berkas pemohon IMB, hal ini membuktikan tidak seriusnya melayani masyarakat, sehingga harus perlu lebih bersikap hati-hati dalam memberikan kepercayaan sepenuhnya dalam proses pemberian IMB karena sifatnya sangat rentang dengan unsur penyalahgunaan wewenang yang akibatnya dapat mempengaruhi akuntabilitas seorang aparatur dibidangnya. Sedikit saja kesalahan yang dilakukan petugas dalam tanggung jawab yang diberikan dan lengah akan berimbas pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Akuntabilitas aparatur BPMPT terindikasi belum sesuai pada kepercayaan yang diberikan, dari akibat aparatur tersebut akan mencirikan sebagai suatu kekuatan kinerja yang menumbuhkan rasa percaya diri dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan. Akuntabilitas yang dimiliki oleh setiap individu tidak jarang terjadi penyalahgunaankepercayaan yang diberikan dan terlanggar disebabkan adanya kepentingan-kepentingan yang tidak jelas, misalnya kepentingan politik, kepentingan urusan yang tidak jelas di dalam jam kerja dan terjadi urusan di luar jam kerja yang mengakibatkan waktu jam kerja terskort sehingga dampak

akuntabilitas dalam pelayanan belum maksimal, adapun untuk menyikapi tersebut memerlukan 2 (dua) landasan berikut ini :

- 1) Dasar pendidikan yang dimiliki mendorong keharusan untuk bersikap dan menyikapi suatu kondisi bermacam-macam tuntutan dari masyarakat yang dilayani secara teknis. Dan transparan sehingga akan mengembalikan kepercayaan masyarakat dan menimbulkan semangat untuk mengurus kelegalitasan bangunan yang dimiliki
- 2) Dalam hal disposisi / sikap mencirikan dari segi individu yang ditekankan dari hasil karya anggota atau karyawan itu sendiri pada organisasi pelaksana yang menitikberatkan pada kemampuan intelektual serta penguasaan mekanisme aturan berlaku sesuai dasar pelayanan tersebut bagaimana melayani, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang yang berdasarkan indikator pelayanan salahsatunya yaitu factor gaya pemberian pelayanan

Dari hasil wawancara peneliti kepada informan mengenai Efektivitas pelayanan IMB yang dilaksanakan oleh personil kantor BPMPT serta dinas terkait dalam melayani masyarakat Kabupaten Bulungan khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis terhadap beberapa informan yang salah satu objek penelitiannya adalah para aparatur yang berada dikantor dan juga masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan dan diambil dengan wawancara mendalam terhadap efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada BPMPT Kabupaten Bulungan. Informasi ini penting untuk menumbuhkan image atau kesan terhadap penyedia

jasa terutama terhadap konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang bertanggung jawab untuk bertugas menampakkan etos kerja yang baik dan melaksanakan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila menggunakan 3 faktor menurut P.Sondang siagian yakni faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan, jika tidak, maka akan kurang kepercayaan pemohon izin/masyarakat terhadap Pelayanan BPMPT Kabupaten Bulungan.

Temuan hasil penelitian yang menunjukkan sumberdaya yakni aparatur sipil negara, serta sarana peralatan dan fasilitas masih terbatas di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sejalan dengan penelitian Shanaz (2012) dan Susilo (2013) menunjukkan sarana dan prasarana masih perlu peningkatan. Penelitian Irwansyah (2013) menunjukkan aparat yang membebani pemohon dengan biaya yang lebih tinggi. Penelitian Takunmansang (2013) menunjukkan Jumlah personil/pegawai masih kurang, Profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal, dan Sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas. Faktor-faktor temuan dari penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas sejalan dengan temuan penelitian tentang efektivitas pelayanan IMB di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Perbedaan hasil temuan penelitian yang dilaksanakan Yonanda, dkk (2013) menunjukkan standar minimal yang ditetapkan dalam IMB sedangkan peneliti temuan penelitian pada sumber daya aparatur sipil negara, serta sarana peralatan dan fasilitas masih terbatas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana telah dideskripsikan dan dibahas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Bulungan belum dikatakan efektif karena ada faktor-faktor yang belum optimal pada sumberdaya yakni aparatur sipil negara, serta sarana peralatan dan fasilitas masih terbatas. Sesuai dengan permasalahan penelitian yang dilihat dari kedua aspek indikator fokus penelitian yaitu :

1. Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Pelayanan IMB di BPMPT Kabupaten Bulungan yang dilihat dari segi efektivitas penyelenggaraan pelayanan dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

- a. Efektivitas pelayanan IMB di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan dilihat dari faktor : sumberdaya (perlunya ketersediaan dan kecukupan SDM).
- b. Struktur organisasi pelaksana/ pembagian tugas dan tanggung jawab. Dari empat faktor tersebut yang terindikasi belum optimal adalah faktor sumberdaya yaitu sumber daya manusia yakni tenaga kerja yang dirasakan masih kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

- c. Efektivitas pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan yang dilihat dari tingkat efektivitas yang ditunjukkan oleh tingkat pencapaian target penerima retribusi IMB sudah optimal.

## 2. Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan IMB

Secara konseptual kendala aspek kualitas Aparatur, sarana prasarana, dan Akuntabilitas, dalam layanan IMB di BPMPT Kabupaten Bulungan menjadi kendala dalam pelaksanaan secara operasional. Kendala utama yang dihadapi oleh BPMPT dalam Pelayanan IMB terletak pada kualitas aparatur yang harus menjadi perhatian BPMPT.

### B. Saran

Saran berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut dapat disarankan secara umum kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk bisa mengoptimalkan sumber daya yakni sumber daya pegawai, sarana perlatan dan fasilitas sebagai penunjang dalam Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan beberapa penemuan dalam penelitian ini sesuai dengan faktor indikator penelitian, maka dapat direkomendasikan saran sebagai berikut :

#### 1. Saran akademik:

Pengembangan ilmu adminstrasi publik berdasarkan kesimpulan penelitian, bahwa perlunya ditingkatkan segala faktor/aspek efektivitas dalam menunjang keberlangsungan penelitian tentang efektif atau tidaknya suatu pelayanan yang

diselenggarakan oleh BPMPT yang ditunjang pada beberapa aspek indikator, sehingga pada penelitian berikutnya akan lebih diperhatikan

## 2. Saran praktis:

Hasil penelitian tersebut dapat disarankan kepada:

### a. Saran Kepada Kepala BPMPT

- 1) Perlu peningkatan sarana prasarana berkaitan dengan daya dukung kendaraan roda 2 dan roda 4 sebanyak masing-masing 2 buah unit untuk mendukung pengecekan lapangan.
- 2) Perlu peningkatan kualitas aparatur *front office* dan tenaga teknis untuk mengikuti pelatihan Bimbingan Teknis layanan IMB dan penambahan jumlah aparatur sebanyak 4 pegawai.
- 3) Perlu peningkatan integritas dan komitmen pimpinan BPMPT untuk menjaga akuntabilitas terhadap pelayanan IMB.

### b. Saran Kepada Pegawai BPMPT

- 1) Perlu peningkatan konsistensi pelayanan prima terhadap pelanggan/pemohon IMB agar adanya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilaksanakan, bersikap jujur dalam melayani dan mementingkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi atau golongan
- 2) Perlu meningkatkan gaya pemberian pelayanan dengan cara bersikap ramah, tersenyum dan merespon keluhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU DAN JURNAL

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Adrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amirullah dan Rindiyah Hanafi. 2002. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto. S. 2000. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosoeparto. Kisdarto. 2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Bungin. Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pamahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bungin. B. M. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Kencana.
- Chintya Mellysa Takumansang. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*. Diunduh 10.11.2017.
- David J. Lawless dalam Gibson Ivandevich dan Donnelly. 1997. *Organisasi: Perilaku, struktur, dan proses (terjemaahan)*. Jakarta: Penerbit Binarupa.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesembilan: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Devas, Nick, dkk. 1987. *Keuangan Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Dwiyanto. Agus. dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gronroos. 1992. *Manajemen Layanan Fokus Manajemen untuk Layanan Competition IN Managing Layanan (Eds) Pemasaran, Operasi dan Sumber Daya Manusia Englewood Cilffis,NJ,Prantice Hall,9-16*.

- Gupta, Sen. 1999. *Health, Education and Government in Bangladesh Public Services: New Approach*. Liberal Times, FNS
- Halim, A. 2004. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Irwansyah. 2013. *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (3): 1192-1206 ISSN 2338-3615, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id). © Copyright 2013. Diunduh 10.11.2017.
- Islamy, Irfan. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ivancevich dkk. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Kameswari, Shahnaz. 2012. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Permukiman dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja*. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1799>. Diunduh 10.11.2017.
- Keban, Yeremias. T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kurniawan. Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKP YKPN.

- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Roda Karya.
- Muhadjir. Noeng. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Munir, Dasril; Henry Arys Djuanda, dan Hessel Nogi S Tangkilisan. 2004. *Kebijakan dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI)
- Nasution. 2001. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Nugroho. D. R.. 2003. *Reinventing Pembangunan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rana, Anoop SJB. 1999. *The Sky Limit Public Services: New Approach*. Liberal Times, FNS.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sharma. 1982. *Organizational Theory and Behaviour*. New Delhi: Mc Graw-Hill Publishing Company Limited.
- Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Sigit. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Siagian. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, JPG. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sinambela. Lijan Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik..* Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner. 1982. *Management. New Jersey, Prectice-Hall Inc.*
- Steers, Richard M, 1985. *Efektivitas Organisasi*. Penerjemah Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susilo. 2013. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Kulon Progo : Studi pada Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap Kabupaten Kulon Progo. Electronic Theses & Dissertations (ETD), Gadjah Mada University. No. Inventaris c.1 (1082-H-2006). Diunduh 10.11.2017*
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Syafudin, Ateng. 1992. *Pengurusan Perizinan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: ST Alosius.
- Tangkilisan. Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grafindo.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Winardi. 1992. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Wisnu UR. Dicky dan Siti Nurhasanah. 2005. *Teori Organisasi, Struktur dan Desain*. Malang: UMM Press. Edisi Pertama.
- Yonanda Irsa, Mochammad Makmur, dan Romula Adiono. 2013. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Sektor Industri Pariwisata di Kota Batu, (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu).*” Jurnal Administrasi Publik Volume 1, No. 1 tahun 2013. Diunduh 10.11.2017.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum pelayanan publik*.

Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan masyarakat*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 *Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*.

Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 2012 tentang *Garis Sempadan Bangunan, Sungai dan Pantai*.

Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 2 Tahun 2014 tentang *Bangunan Gedung*.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah, yang selanjutnya direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.

**Lampiran -lampiran****PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara dilakukan secara meluas dan mendalam, yakni setiap pertanyaan dapat dikembangkan agar diperoleh informasi atau data Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan yang akurat. Adapun beberapa pertanyaan yang selanjutnya disebut pedoman wawancara sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Daftar Pertanyaan</b>	<b>Informan</b>
1.	Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan kerja sumber daya manusia aparatur BPMPT Kabupaten Bulungan?	Pada dasarnya Aparatur mempunyai Kemampuan yang mendasar
2	Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara struktur organisasi BPMPT Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan jabatan-jabatan, baik struktural maupun fungsional?	Sudah sesuai
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah faktor teknologi yang ada saat ini sudah mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan/tugas sehari-hari?	Sudah cukup mendukung, namun perlu ditingkatkan lagi

4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah apakah ada factor dukungan kepada aparatur dan pelaksana, baik daripimpinan maupun masyarakat?	Ada, hal ini tergambar dalam mekanisme pelayanan yang terjadi
5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah pimpinan sangat mendukung SDM yang handal, struktur organisasi yang sesuai,dan teknologi yang handal dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari?	Hampir mendukung, namun perlu sedikit kecermatan
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah menurut saudara aparatur dalam memberikan pelayanan IMB ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan waktu proses sudah sesuai?	Sudah sesuai, terkadang tepat waktu dan kadang-kadang lambat pemberian pelayanan
7	Menurut bapak/Ibu/Saudara apakah menurut saudara aparatur dalam memberikan pelayanan, sudah sangat cermat sehingga kesalahan yang terjadi sangat kecil?	Setiap proses IMB melalui verifikasi yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP)

8	Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan, apakah sesuai dengan kesopanan dan keramahan dalam pelayanan?	Sudah sesuai
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah sarana dan prasarana yang ada sudah memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan, seperti AC dan meja serta kursi?	Sarana dan prasarana masih kurang memadai
10	Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara aparaturnya yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya?	Sudah dan dapat bertanggung jawab
11	Saran Anda untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya?	Perlu inovasi yang lebih dalam proses pelayanan publik

**Lampiran Profil Kantor BPMPT Kabupaten Bulungan**  
**Jalan H.Kolonel Soetadji**

---



Lampiran Tabel 4.3

Nomor	Bulan	Tahun	Jumlah IMB
1	2	3	4
1	Januari	2014	-
	Pebruari		4
	Maret		10
	April		8
	Mei		16
	Juni		6
	Juli		2
	Agustus		9
	September		33
	Oktober		11
	Nopember		14
	Desember		21
2	Januari	2015	6
	Pebruari		2
	Maret		2
	April		-
	Mei		1
	Juni		7
	Juli		2
	Agustus		7
	September		7
	Oktober		-
	Nopember		7
	Desember		6
3	Januari	2016	7
	Pebruari		18
	Maret		10
	April		8
	Mei		6
	Juni		12
	Juli		2
	Agustus		9
	September		3
	Oktober		0
	Nopember		9
	Desember		8

**Tabel Sumber Daya Manusia Aparatur BPMPT Kabupaten Bulungan**

No	Jabatan Struktural	Eselon	Jumlah	Pangkat Gol. Ruang	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
1.	Kepala Badan	II/b	1	Pembina Tk.I, IVb	1	S2	1
2.	Sekretaris	III/a	1	Pembina Tk.I, IVb	1	S1	1
3.	Kabid	III/b	3	Penata Tk.I, III d	3	S2	1
4.	Kasubbag	IV/a	2	Penata Tk.I, III d	1	SLTA	1
5.	Kasubbid	IV/a	6	Penata, III c	1	S1	1
				Penata Tk.I, III d	2	SLTA	2
				Penata, III c	4	Sarmud S1	1 3
6.	Pelaksana Teknis/ Administrasi	-	14	Pembina, IV a	1	S2	1
				Penata Muda, III a	5	SI	4
				Pengatur Tk.I, II d	1	SLTA	1
				Pengatur, II c	5	Sarmud SLTA	1 4
				Pengatur Muda Tk.I, II b	2	SLTA	2
				Jumlah		27	

*Sumber Data : BPMPT Kabupaten Bulungan Tahun 2014*