

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah merupakan wewenang yang diberikan oleh pemerintah negara kepada kabupaten atau kota untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri. Sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (2) Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa kewenangan daerah adalah menjalankan otonomi daerah yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasar asas otonomi dan tugas per bantuan kecuali kewenangan dalam politik luar negeri, pertahanan keamanan, yustisi, moneter dan fiskal, agama dan kewenangan di bidang lainnya. Oleh karena itu, hal-hal yang menyangkut permasalahan di daerah dapat diketahui dan diselesaikan oleh pemerintah daerah itu sendiri.

Selanjutnya, kewenangan dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri menjadikan pemerintah harus mengetahui bagaimana kondisi masyarakat, apa saja permasalahan yang terjadi dalam masyarakat dan solusi apa yang paling tepat untuk memecahkan permasalahan tersebut. Oleh karena itu, agar pemerintah mengetahui hal-hal tersebut, maka diperlukan interaksi atau hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sebagaimana fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, salah satu interaksi atau hubungan yang dapat dilakukan adalah melalui pelayanan publik. Pelayanan publik akan mencerminkan bagaimana teriadinya interaksi antara pemerintah dan masyarakat

Pada dasarnya pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Pelayanan publik sendiri memiliki makna yang berarti perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat.¹

Pada umumnya masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang baik, cepat dan berkualitas dari pemerintah. Walaupun tuntutan tersebut sering di laporkan masyarakat kepada pemerintah, tetapi tetap saja pelayanan masih belum maksimal. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, masyarakat sering dihadapkan dengan beberapa kesulitan. Seperti halnya di kantor pemerintah daerah, sering kali ditemukan beberapa masalah birokrasi, misalnya dalam hal perizinan yang butuh waktu dan proses yang lama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap masyarakat belum terlaksana dengan baik dan cepat. Padahal pelayanan yang baik dan cepat adalah tujuan utama yang tidak dapat dihindari oleh para pemangku kewajiban penyelenggara pelayanan masyarakat.²

Berdasarkan Ketentuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik setiap prosedur pelayanan, persyaratan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian

¹ Sutedi, A. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, Hal 146.

² Yudhaningsih, Resi. 2011. *Efektivitas Kerja Melalui komitmen Perubahan dan budaya organisasi*. *Bagam Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11.1

jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.³

Namun pada kenyataannya, beberapa permasalahan pelayanan publik masih banyak ditemukan di Indonesia, di antaranya yaitu Sering terjadinya penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pihak pemberi pelayanan yang seharusnya menciptakan kesejahteraan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Bahkan sampai sekarang masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan pemerintah, seperti lamanya proses pelayanan, berbelit-belinya aturan yang dibuat pemerintah, serta adanya pungutan liar yang seharusnya tidak dikenakan dalam suatu pelayanan. Beberapa kejadian tersebut menunjukkan menunjukkan bahwa dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat, pemerintah masih kurang mampu dalam melayani masyarakat. Selain itu, masih banyak keluhan dan kritik dari masyarakat tentang pelayanan.⁴

Mengingat pelayanan publik di Indonesia yang masih jauh dari harapan masyarakat dan menjadi salah satu hal yang masih menjadi sorotan, maka pelayanan publik menjadi hal yang perlu diperhatikan dan diselesaikan secara komprehensif. Selain itu, pelayanan publik juga menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, dengan adanya tuntutan-tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima, pemerintah

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁴ Hibali, L. 2012. *Kemampuan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Batu*. Thesis

harus bisa mengupayakan pelayanan yang baik dan maksimal. Pelayanan publik yang prima harus diwujudkan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. baik dalam tingkatan pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten atau kota.

Kemudian dalam proses implementasi program kerja yang ditetapkan, orientasi dan proyeksi dibutuhkan oleh sebuah organisasi untuk mewujudkan sebuah organisasi yang efektif oleh karena itu konsep efektivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi jalanya suatu organisasi. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.⁵

Selanjutnya, dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa, pemerintah diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, baik dan cepat pemerintah pusat berupaya memberikan wewenang kepada pemerintah daerah dengan dibutunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, dengan telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah

⁵ Siagian S.P. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 76.

yang luas dan bertanggung jawab. Perubahan paradigma tersebut menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupan pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan yang ada di daerah. Walaupun demikian, pelayanan yang ada di daerah-daerah belum juga efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan ada hal yang kurang menyangkut kesadaran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti dalam hal kedisiplinan, misalnya waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja, petugas yang bersangkutan masih kurang memperhatikan waktu dan sering kali mereka mengabaikan masyarakat yang sudah banyak menunggu. Akhirnya, hal tersebut mengakibatkan pelayanan menjadi lamban.

Saat ini ada banyak hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan, di antaranya yaitu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan Keputusan Pemerintah Tata Usaha Negara (KTUN) yang wajib dimiliki oleh setiap bangunan khususnya bangunan gedung. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berfungsi sebagai sarana pengendali untuk menjamin bahwa bangunan yang akan dibangun dapat menjamin keselamatan orang-orang yang akan tinggal di dalam gedung tersebut serta orang-orang di sekitarnya.

Izin Mendirikan Bangunan sebagai sarana perizinan dalam mendirikan bangunan dapat digunakan sebagai standar penyesuaian bangunan yang dapat melindungi keamanan masyarakat serta lingkungan sekitarnya. Selain itu, Izin Mendirikan Bangunan juga dapat digunakan sebagai jaminan hukum yang sah kepada masyarakat terhadap kepemilikan gedung. Izin Mendirikan Bangunan

tentunya sangat diperlukan khususnya di Kabupaten Sleman sebagai daerah rawan bencana alam. Oleh karena itu, Izin Mendirikan Bangunan menjadi hal yang penting. Selanjutnya, hal-hal seperti lambannya birokrasi, tidak jelas informasi, lamanya pemrosesan pelayanan perizinan diharapkan tidak lagi menjadi kendala yang dapat menjadi penghambat bagi masyarakat yang ingin mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Tentunya, butuh suatu proses untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga sangat diperlukan untuk kelancaran dan ketepatan proses pembuatannya. Selain itu, mengingat fenomena yang terjadi pada masyarakat, seperti kerusuhan, unjuk rasa dan demonstrasi yang berlebihan akibat rasa kecewa masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah terhadap masyarakat masih belum efektif.

Berkaitan dengan pemberian pelayanan perizinan IMB, salah satu lembaga yang melayani Izin Mendirikan Bangunan adalah kantor perizinan. Sebagai organisasi pemerintahan yang berkewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik, sudah seharusnya pemerintah memberikan pelayanan yang baik, murah, sederhana, akuntabilitas dan transparan, serta bisa dipertanggungjawabkan kepada publik. Tetapi, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam hal permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), seperti halnya yang terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Daerah

Menurut Lembaga Ombusmen Daerah Istimewa Yogyakarta, pelayanan publik di Kabupaten Sleman sudah cukup baik, namun belum maksimal, seperti pelayanan perizinan Kabupaten Sleman, banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan petugas kepada masyarakat sehingga terjadi antri yang panjang.⁶

Kantor Pelayanan Perizinan, Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Sleman hendaknya bekerja lebih ekstra agar pelayanan publik lebih efektif. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan perizinan sangat perlu dilakukan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga terkait dan keluhan-keluhan tentang pelayanan menjadi berkurang dan bahkan sudah tidak ada lagi.

Beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya pelayanan permohonan Izin Mendirikan Bangunan menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan jika mengingat beberapa permasalahan yang telah dijelaskan di atas. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, penulis sangat tertarik untuk mengkaji dan membahas tentang **“Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016”**.

⁶ Syahrani. 2014. *Efektivitas Pelayanan Perijinan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Perizinan Bantul (Studi Kasus Dinas Pelayanan Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2012)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hal 3.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. *Untuk Mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Gedung dan Bukan Gedung di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sleman tahun 2015-2016?"*
2. *Untuk Mengetahui Bagaimana Efisiensi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sleman tahun 2015-2016?"*

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas pelayanan dalam prosedur permohonan izin mendirikan bangunan IMB.
2. Untuk mengetahui bagaimana Efisiensi pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman.

B. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teori
 - a) Diharapkan dapat menambah referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
 - b) Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMY Khususnya Ilmu pemerintahan dalam mempelajari manajemen publik.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan dan juga informasi kepada badan pembuat peraturan perundangan-undangan dalam hal menetapkan kebijakan yang terkait dengan pelaksanaan izin mendirikan membangun bangunan di dinas

D. Kerangka Dasar Teori

1. Efektivitas

a. Definisi Efektivitas

Berdasarkan Ensiklopedi Umum Administrasi, Efektivitas berasal dari kata efektif, berarti terjadinya suatu dampak atau efek yang dikehendaki dalam tindakan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena mungkin hasil dicapai dengan penghambatan material, juga berupa pikiran, tenaga, waktu, maupun benda lainnya. Kata efektivitas sering dikaitkan dengan kata efisiensi, di mana dua kata tersebut sangat berhubungan dengan produktivitas dari suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Sesuatu pekerjaan yang efektif belum tentu efisien belum tentu efisien. Dengan demikian istilah efektif adalah melakukan pekerjaan yang benar dan sesuai serta dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Sedangkan efisien adalah hasil dari usaha yang telah dicapai lebih besar dari usaha yang diinginkan.⁷

⁷ Riskiana. 2016. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Perdagangan dan Jasa (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Tarakan Tahun 2015)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hal 7

Efektivitas merupakan kemampuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Agung Kurniawan mendefinisikan “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antaranya pelaksanaannya.”⁸

Sedangkan Menurut Sondang P. Siagian efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya yang ada, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atas jasa kegiatan yang telah dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah diterapkan. Efektivitas akan semakin tinggi apabila kegiatan yang dilaksanakan semakin mendekati sasaran.⁹

Selanjutnya, menurut Abdurahmat efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan pekerjaan yang tepat pada waktunya. Sedangkan Amin Widjaja mengungkapkan bahwa efektivitas adalah berhubungan dengan penentuan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tercapai. Kemudian Tjukir P. Tawat mengatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan suatu unit kerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sementara itu, menurut Hasan Sadili, efektivitas

⁸ Sutantri, S. D., & Fanida, E. H. (2015). *Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan 3.1, 4.

⁹ Siagian, S. P. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 24.

menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dapat dinyatakan dengan ukuran-ukuran yang agak pasti.¹⁰

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat diartikan sebagai tingkat perwujudan dan sasaran yang menunjang sejauh mana sasaran telah dicapai. Sumaryadi mengemukakan bahwa sebuah organisasi bisa dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas pada umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkatan pencapaian tujuan sasaran organisasi sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana seseorang telah mencapai target yang ingin dicapai. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang di rencanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga, dan yang lain.¹¹

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atas sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Soewarno yang berpendapat bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan atau ditetapkan sebelumnya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh

¹⁰ Ubaedila. 2013. *Efektivitas Pembiayaan Agribisnis Bank Syariah Dalam Pemberdayaan Petani (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamlat Indonesia TBK, Pusat)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

¹¹ Kristanto. I. 2013. *Efektivitas Program Dana Bersyariah Bagi UKM Dalam Pemberdayaan Ekonomi*

Caster I. Bernard, efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama.¹²

Menurut Hani Handoko efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk dicapai tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagai mana melakukan pekerjaan yang benar. Menurut Amin Widjaja Tunggal efektivitas iyalah penentuan tujuan perusahaan yang ditetapkan telah tercapai. Efektif di tinjau dari segi kualitas ataupun segi kuantitas hasil kerja dan batas waktu yang ditargetkan. Menurut Jeckson dalam Sulistyowati efektivitas merupakan salah satu indikator kinerja bagi pelaksanaan suatu kinerja, yang menginformasikan mengenai beberapa besar pencapaian sasaran atas target yang ditetapkan.¹³

Jadi bisa dikatakan perkataan efektif dapat memberikan kejelasan bahwa ada hasil yang di inginkan atas yang telah di upayakan dan memberikan suatu hal yang lebih menguntungkan atau memberi rasa kepuasan kepada yang dilayani. Efektif menjadi suatu bagian dari upaya atau kegiatan yang telah terarah dan ada tujuan atau keinginan yang hendak dicapai.

¹² Riskiana. 2016. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Perdagangan dan Jasa (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Tarakan Tahun 2015)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hal 9

¹³ Wendayani, N dan Jati, I. 2012. *Efektivitas Fungsi Badan Pengawas Sebagai Internal Auditor Dalam Pengawasan Terhadap Kredit Pada LPD di Kecamatan Rendang, Selat Sidemen, dan Manggis Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika 1.2

Jadi efektivitas sangat berpengaruh dalam suatu proses pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi pemerintah, dengan kata efektiflah organisasi pemerintah dapat dinilai baik, karena efektif memiliki artian ada tujuan yang baik yang ingin dicapai dan memberikan kepuasan kepada yang dilayani. Efektif sendiri tidak dapat dipisahkan dari efisien namun keduanya memiliki artian yang berbeda dalam implementasinya.

Dalam mengevaluasi jalannya organisasi bisa dilakukan dengan cara konsep efektivitas. Dengan konsep efektivitas kita bisa menentukan faktor apakah perlu dilakukan perubahan signifikan terhadap rencana yang telah berjalan, atau manajemen organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Sebuah kegiatan dapat dibilang efisien apabila dikerjakan dengan baik, benar dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, sedangkan bisa dibilang efektif apabila sebuah kegiatan dilakukan dengan benar, mengikuti aturan yang telah ditetapkan sebelumnya dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Efektivitas menurut Mardiasmo (2004:134) “Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi yang telah mencapai tujuannya”. Apabila organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut bisa dikatakan telah berjalan efektif.¹⁴ Sebuah organisasi pemerintahan

¹⁴ Adelina, R. 2013. *Analisa Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi (PBB) terhadap Pendapatan Daerah di Kabupaten Gresik*. Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan 1.2

dapat dikatakan efektif apabila target, tujuan dan sasaran yang ditetapkan sebelumnya telah tercapai.¹⁵

Dari pendapat-pendapat tentang efektivitas yang telah di definisikan parah ahli di atas bisa kita simpulkan bahwa efektivitas ialah ada sebuah tujuan atau sasaran yang hendak dicapai yang telah terencana sebelumnya. Jadi sebuah organisasi bisa di bilang efektif jika tujuan, sasaran dan target yang disusun sebelumnya telah tercapai dan menimbulkan dampak positif bagi masyarakat.

2. Pendekatan Pengukuran Efektivitas Organisasi

Sudah efektif atau belum sebuah organisasi bisa diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai, maka hasil pekerjaan yang telah direncanakan dari awal suda tercapai itulah yang dikatakan efektif, namun jika rencana yang telah ditetapkan tidak terwujud sesuai dengan apa yang telah di tetapkan atau direncanakan dan diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif di mana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif

¹⁵ Kristanto, I. 2013. *Efektivitas Program Dana Bergulir Bagi UKM Dalam Pemberdayaan Ekonomi*

bagi masyarakat. Mengacu pada teori Gibson (1987:25) mengenai efektivitas, dikatakan bahwa keefektivitasan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, Kelompok dan organisasi. Pegawai Negeri Sipil sebagai seorang individu merupakan pelaku dalam efektivitas Individu. Dalam Perspektif efektivitas, dibagi dalam tiga tingkatan dan bagian yang paling mendasar adalah efektivitas Individu. efektivitas suatu Kelompok akan ditentukan oleh efektivitas individu dan efektivitas organisasi tergantung pada efektivitas kelompok. Dengan kata lain, organisasi akan efektif, jika individu (Pegawai Negeri Sipil) juga efektif.¹⁶

Berdasarkan teori yang dijelaskan di atas, penulis mencoba melihat fakta di lapangan dan ternyata masih ditemukan masalah dalam organisasi yang berasal dari individu tersebut yang sering mengakibatkan organisasi tidak berjalan efektif. Terlihat pada jam-jam kerja ada beberapa ruangan yang kosong, ada yang tidur di saat jam kerja hal ini dikarenakan kurang kesadaran dari Pegawai yang sedang melaksanakan tugasnya.

Di sisi lain, Martani dan Lubis menambahkan ada tiga pendekatan yang diperlukan dalam mengukur efektivitas individu, yaitu:¹⁷

- a. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk

¹⁶ Moningka, S. B. (2014). *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon*. *Jurna Politico* 1.4.

¹⁷ Martani dan lubis, 1987, *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia. Hal: 55

memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

- b. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (goals approach) di mana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output).

Dari tiga pendekatan yang dinyatakan Martani dan Lubis di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi adalah konsep yang mampu memberikan keberhasilan dalam organisasi untuk mencapai sasaran dan tujuannya yang telah terencana. kemudian dalam hal ini penulis memilih menggunakan pendekatan proses (Proses Approach) karena melihat dari kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja, serta hubungan antara pemimpin dengan bawahan.

Menurut S.P Siagian ada ukuran untuk mengukur mengenai pencapaian tujuan secara efektif atau tidak yakni:

- a. Ada strategi yang di gunakan untuk pencapaian tujuan
- b. Ada kejelasan tujuan hendak dicapai
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Penyusunan program harus dipikirkan secara matang dan akurat

- e. Tersedianya sarana dan prasarana yang dibutuhkan
- f. Pelaksanaan efektif dan efisien.

Konsep pengukuran efektivitas menurut Krech, Cruthfied dan Ballachey dalam bukunya “Individual and Society” yang dikutip Danim (2004) dalam bukunya “Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok” menyebutkan ukuran efektivitas program, sebagai berikut:¹⁸

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, di mana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

¹⁸ Kristanto, I. 2013. *Efektivitas Program Dana Berasulir Bagi UKM Dalam Pemberdayaan Ekonomi*

3. Efektivitas Organisasi

Ada beberapa kriteria yang bisa di gunakan untuk mengukur pencapaian berhasil atau tidaknya sebuah organisasi seperti yang dikemukakan oleh S.P. Siagian yaitu:¹⁹

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, terkait dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

¹⁹ Ruli, I. (2013). *Analisa Efektivitas Manajemen Zakat, Infaq dan Shadaqah di BMT Bintaro Madani Demak . Doctoral Dissertation, IAIN Walisongo.*

- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya, menurut Richard dan M. Steers ada indikator untuk mengukur efektivitas kerja yaitu:²⁰

- a. Kemampuan Menyesuaikan Diri.

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerja sama dengan orang lain. Hal ini sesuai pendapat Ricard M. Steers yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerja sama dalam pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan

²⁰ Yudahaningsih, Resi. 2011. Efektivitas Kerja Melalui komitmen Perubahan dan budaya organisasi. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora, 11,1

menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.

b. Prestasi Kerja.

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu mengacu (Hasibuan 2001: 94) dalam Zuliyanti, (2005: 29). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil yang dicapai pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mutu dan sasaran serta batas waktu yang telah ditentukan. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Sedangkan teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

c. Kepuasan Kerja.

Hasibuan berpendapat kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kemudian Steers berpendapat kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi dan Menurut Handoko kepuasan kerja suatu keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dimata karvawan

memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian yang ada di atas bisa disimpulkan bahwa efektivitas adalah konsep yang bisa digunakan untuk mengukur keberhasilan kerja organisasi yang dapat dilihat dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasaran juga memperhatikan risiko dan keadaan yang di hadapi.

Efektivitas kerja sebuah organisasi sangat tergantung dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Menurut Siagian ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa efektivitas kerja dan organisasi yang memberikan pelayanan antara lain:²¹

a. Faktor Waktu

Faktor waktu di sini 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 ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

²¹ Riskiana. 2016. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Perdagangan dan Jasa (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Tarakan Tahun 2015)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hal 13

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan di sini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan 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 bisa digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya di sini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

4. Pelayanan

Kata pelayan berasal dari kata "layan" yang artinya pemberi, menyiapkan, atau mengurus segala apa yang dibutuhkan orang lain untuk membantu kebutuhan yang diperlukan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kata pelayan ialah menolong atau membantu dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti halnya penjual kepada pembeli:

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan.²²

Menurut Giroonroos dalam Hastono (2008:7) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.²³

Selanjutnya, menurut pendapat Lehtine dan Ansressen Pelayanan adalah sesuatu manfaat yang bersifat berwujud, yang dibayar secara langsung atau secara tidak langsung dan biasanya meliputi komponen fisik besar atau kecil. Kemudian Sinabela mengartikan pelayanan 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.²⁴

Dari berbagai definisi-definisi di atas, mengenai pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang memberikan, membantu dan menyediakan baik barang atau jasa yang dibutuhkan oleh pihak yang memerlukan layanan atau konsumen.

²² Ratminto, & Winarsih, A. S. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal: 18

²³ Monafara, H. (2012). *Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. *Jurnal Pelangi*, 5(01).

²⁴ Takaihatu. 2011. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen menggunakan*

5. Pelayanan Publik

Agung Kurniawan menyatakan bahwa 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 ditetapkan.²⁵

The Liang Gie menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada publik. Yang memiliki orientasi pada pelayanan, orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Moenir berpendapat bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁶

Kemudian diperjelas dengan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik

²⁵ Monafara, H. (2012). *Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Pelangi,5(01).

²⁶ Mote, F. (2008). *Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IDM) Terhadap elayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep*. Universitas Diponogoro Semarang. Hal: 11

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁷

Selain asas-asas yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan harus juga memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan.

Kejelasan mencakup persyaratan teknis, administrasi pelayanan publik, unit kerja, biaya.

c. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselenggarakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik atau pejabat juga ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan.

²⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan telematika

h. Kemudahan akses

i. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dapat dimanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi

Penyelenggara pelayanan seharusnya dapat memuaskan keinginan pihak yang dilayani atau dalam hal ini adalah masyarakat. Sehingga, pihak penyelenggara pelayanan perlu memerhatikan dan mengetahui keinginan dari masyarakat, serta diperlukan juga upaya peningkatan kualitas pelayanan

6. Kualitas Pelayanan publik

Secara teoritis sinambela mengemukakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu

dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal sebagai berikut:²⁸

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan dalam pemberi dan penerima pelayanan publik.

Gaspez menyatakan kualitas pelayanan terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung , maupun keistimewaan

²⁸ Kawasa, N. R. (2010). *Kinerja Apratur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayan Administrasi Di Kantor Camat Tamoko Kabupaten Sanahe*. Jurnal Eksekutif 1,7. Hal: 8

atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dalam memberikan kepuasan atas produk.²⁹

Menurut Gasper karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain berikut:³⁰

a. Kepastian waktu pelayanan

Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau generasi dan menanggapi keluhan.

b. Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

c. Kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan personil yang berdeda digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

d. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

e. Kelengkapan

²⁹ Sampara, L. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. Hal: 17

³⁰ Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : PT Geremedia*. Jakarta Hal: 2

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

f. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

g. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/informasi dan petunjuk-petunjuk.

h. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

i. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang memberikan dalam proses pelayanan.

7. Pelayanan Perizinan

Pelayanan perijinan atau pelayanan administrasi pemerintah didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada dasarnya menjadi kewajiban pemerintah dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau adan Usaha Milik Daerah, baik dalam rencana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rencana pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk

produk pelayanannya adalah ijin atau waktu.³¹ Dari pengertian tersebut dapat dikatakan pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat atau publik yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu/organisasi

Ridwan HR mengemukakan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah bersegi satu berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk diterapkan pada peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu. Dari pengertian ini ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu: pertama, instrumen yuridis: kedua, peraturan perundang-undangan ketiga, organ pemerintah: keempat, peristiwa konkret: kelima, prosedur dan persyaratan. Fungsi dan Tujuan Perizinan, Izin sebagai instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk memengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang diujarkannya guna mencapai suatu tujuan konkret. Sebagai suatu instrumen, izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu dijelmakan.³²

Jadi lewat pelayanan perizinan bisa kita ketahui bagaimana gambaran masyarakat yang adil dan makmur itu terwujud. Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah atau bangunan yang didirikan oleh masyarakat.

³¹ Ratminto, & Winarsih, A. S. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hal: 5

³² Totiti, k. R. (2015). *Impelmentasi Pasal 16 Peraturan Provinsi Gorontalo Nomor 1 Tahun 2008*

Diperlukannya Izin Memberikan Bangunan (IMB) dengan tujuan untuk mendirikan bangunan yang tertib, keselarasan kenyamanan dan aman dari bangunan itu sendiri terhadap penghuni maupun lingkungan sekitarnya. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik yang bertujuan melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Menurut Ridwan ada beberapa hambatan yang sering dikeluhkan oleh publik atau masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu:³³

a. Biaya perizinan

- 1) Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi usah kecil, besarnya biaya perizinan sering kali tidak transparan.
- 2) Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin, dan karena adanya pungutan liar.

b. Waktu

- 1) Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit-belit.
- 2) Tidak ada kejelasan kapan izin diselesaikan.
- 3) Proses perizinan tergantung birokrasi setempat.

c. Persyaratan

- 1) Persyaratan yang ditetapkan sering kali sulit untuk diperoleh.

³³ Hibali, I. (2012). *Kemampuan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Izin Mendirikan*

- 2) Persyaratan yang diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.

8. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. Tahun 1998, menjelaskan yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) termasuk dalam pemberian izin gedung, rumah dan sebagainya adalah kegiatan peninjauan atau mengontrol dan memberikan dasar hukum bangunan yang sedang terlaksana dan pembangunan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah seperti, memperhatikan koefisien dasar bangunan, koefisien luasnya bangunan, koefisien ketinggian bangunan dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan bangunan dalam rangka bisa memenuhi persyaratan keselamatan bagi lingkungan sekitar dan keselamatan yang menempati bangunan tersebut.

Jadi, Izin Mendirikan Bangunan ialah izin yang diberikan kepada pemohon untuk melakukan kegiatan pembangunan baik itu rumah, gedung dan sebagainya, yang dapat diterbitkan atau diizinkan apabila rencana bangunan telah dinilai sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah yang meliputi aspek pertahanan, aspek perencanaan, aspek keamanan lingkungan sekitar, aspek kegunaan bangunan, aspek kenyamanan bagi penghuni dan orang lain yang ada di sekitarnya.

Salah satu pertimbangan penetapan peraturan izin mendirikan bangunan adalah agar setiap bangunan memenuhi standar persyaratan teknik baik itu

teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kenyamanan, keselarasan, keindahan dan interaksi sosial.

Tujuan dari IMB izin mendirikan bangunan ialah untuk ketertiban pembangunan dan untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh pihak pemohon izin, swasta maupun bangunan pemerintah pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan bangunan, guna bangunan, bangunan yang kuat, sehat, bangunan yang indah, aman dan nyaman.

Izin Mendirikan Bangunan atau yang biasa dibilang IMB memiliki dasar hukum yang mutlak dan harus ditaati sehingga setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan harus memiliki izin terlebih dahulu. Selain itu, adanya Izin Mendirikan Bangunan berfungsi supaya pemerintah dapat mengontrol, mengawasi bangunan dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat berguna bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan baik sangat bermanfaat bagi pemilik bangunan karena dengan adanya IMB memberikan kepastian hukum atas kepemilikan bangunan, dapat juga dijadikan sebagai jaminan dan bangunan yang memiliki IMB dapat meningkatkan nilai ekonomis bangunan, kemudian apa bila sebuah bangunan tidak memiliki IMB maka bangunan tersebut akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku

E. Definisi Konsepsional

1. Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan melalui berbagai aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber daya yang ada.
2. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibatnya adalah interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemerintah pemerian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.
3. Izin mendirikan bangunan adalah suatu izin membangun yang suda berdiri yang dikeluarkan oleh kepala daerah.

F. Definisi Operasional

Menurut Wahyu Definisi operasional merupakan unsur penting dalam penelitian yang memberikan informasi tentang bagai mana cara mengukur suatu variabel atau dalam arti lain semacam petunjuk Pelaksana bagai mana suatu variabel dapat diukur.³⁴

1. Efektivitas Pelayanan

- a. Unsur prosedur pelayanan IMB yang sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Kecepatan dalam melayani pelanggan atau masyarakat.
- c. Kejelasan informasi yang di berikan kepada pengguna jasa

³⁴ Senoaji, Ricky Prasetyo. 2016. *Efektivitas Program Gerakan Terpadu Mensejahterakan Masyarakat Pacitan Pemerintah Kabupaten Pacitan dalam Mensejahterakan Masyarakat Tahun 2013*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hal: 29

2. Efisiensi

- a. Biaya pelayanan IMB sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Jadwal pelayanan sudah sesuai yang telah di ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Daya tanggap Petugas

- a. Respons petugas pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus perizinan.
- b. Sikap petugas pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus perizinan.
- c. Kemampuan petugas dalam melayani.
- d. Kedisiplinan petugas saat bekerja.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan suatu upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik.
- b. Kondisi fisik bangunan yang dapat memberikan kenyamanan dan aman bagi penggunan jasa.

5. Semangat kerja dan loyalitas kelompok petugas pelayanan

- a. Setiap pegawai harus mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.
- b. Meraih pencapaian organisasi secara bersama-sama baik dalam lingkungan internal maupun eksternal.

6. Keamanan Pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa

a. Proses pelayanan yang diberikan dapat memberikan keamanan dan kepastian hukum.

G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode secara etimologi diartikan sebagai cara mengerjakan sesuatu, sedangkan menurut istilah metode diartikan sebagai titik awal menuju langkah akhir dalam bidang pengetahuan tertentu. Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metodologi penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian. Metodologi penelitian biasanya mengacu pada bentuk-bentuk penelitian.

Metode penelitian dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki kegunaan antara lain untuk memahami interaksi sosial dan memahami perasaan orang yang sulit untuk dimengerti. Penelitian kuantitatif didasarkan pada perhitungan-perhitungan statistik sebagai dasar analisis, sedangkan penelitian kualitatif menghasilkan data-data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.³⁵

Selain itu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian

³⁵ Moleong, L. J. 2005. "Metode penelitian." *Kualitatif1X*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Hal: 21.

misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah

2. Unit Analisa

Unit analisa berisi tentang penegasan unit atau kesatuan tugas yang akan terjadi subjek penelitian ini, maka penulis akan melakukan kegiatan penyusunan yang akan menjadi unit-unit yang akan di analisa yaitu: pihak-pihak yang terkait dengan pembahasan dan secara tepat untuk dijadikan sumber dalam penulisan karya tulis.³⁶

Dalam hal unit analisa pada penelitian ini bertempat di lokasi kantor BPMPPPT Kabupaten Sleman. Di sini penulis akan mewawancarai beberapa aparat atau orang yang terkait dalam hal pembahasan pada pokok masalah ini yang memang bertanggung jawab dan berkompeten dalam bidangnya yaitu:

- a. Kepala Badan BPMPPPT Kabupaten Sleman
- b. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian BPMPPPT Kabupaten Sleman
- c. Petugas yang sedang bertugas di BPMPPPT Kabupaten
- d. Masyarakat yang sedang mengurus perizinan di BPMPPPT Kabupaten Sleman.

3. Data dan Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam ruang lingkup penelitian tersebut, dengan melalui proses berupa wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan, sumber data utama ini diperoleh dari Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Sleman.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikutip oleh peneliti dari sumber lain dengan tujuan untuk melengkapi data primer seperti literatur, laporan-laporan dan dokumen-dokumen yang terdapat di kesekretariatan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Sleman, serta ditunjang oleh data dukungan seperti adanya catatan , buku-buku, berita dan dokumen dari media, data tersebut digunakan untuk mendukung kohlerasi data primer yang kurang.

4. Teknik pengumpulan data

Guna memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan

a. **Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan asrip-asrip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian.

Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu peraturan perundang-undangan, yang meliputi: Peraturan daerah, Peraturan bupati, Surat keputusan dan mekanisme alur pembuatan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman.

b. **Observasi**

Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap obyek yang akan diteliti dengan terjun langsung ke obyek penelitian. Observasi ini dilakukan dan dijalankan untuk menentukan data-data yang berhubungan dengan definisi operasional, seperti efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana prasarana, seperti efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana prasarana, semangat kerja sama dan loyalitas kelompok serta keamanan pelayan. Sebagai metode ilmiah observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena

c. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk melakukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Metode wawancara adalah sebuah dialog atau tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih yaitu pewawancara dan terwawancara (nara sumber) dilakukan secara berhadap-hadapan dan Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun bentuk kelompok, sehingga didapat data informasi yang orientik.

5. Teknik Analisis Data

Metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian dengan cara melibatkan kerja lapangan, di mana peneliti biasanya melakukan observasi terhadap orang-orang, keadaan, atau institusi dalam setting yang alamiah. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Laporan tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.³⁷ Selain itu metode deskriptif kualitatif

³⁷ Mulyono, Jurnal 2012, 44 (tentang Analisis Teknik Kualitatif (studi kasus) Bandung: PT Remaja

adalah data yang dikumpulkan berupa studi kasus dan monografis, mudah diklasifikasikan dan jumlahnya sedikit, dengan menggunakan teknik analisa data yang didapat di dalam penelitian (lapangan) tidak lagi dianalisis dengan menggunakan rumus-rumus (angka-angka) tetapi data yang diperoleh tersebut diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian.

Metode deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau menggambarkan secara sistematis dari suatu fenomena, atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang sedang diteliti. Sedangkan metode kualitatif bertujuan untuk mendapatkan data secara langsung dengan melibatkan orang-orang atau narasumber yang berperan dalam penelitian. Data tersebut berupa kutipan wawancara, file, dokumen, dan hasil observasi secara langsung terhadap fenomenayangiterjadiidiilokasiipenelitian.