

**SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES**

TIMUR



SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

CAHTERINE LUSIA B. M ERAMOLIK

4517021054

ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Cahterine Lusia B. M Eramolik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES TIMUR.

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli, dan rujukan lain (Penelitian sebelumnya, dan Jurnal terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga

Makassar, 02 Maret 2022

Penulis,



Cahterine Lusia B. M Eramolik
4517021054

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES
TIMUR**

CAHTERINE LUSIA B. M ERAMOLIK

4517021054

Makassar, 02 Maret 2022

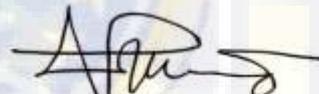
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.
NIDN. 0906016701

Pembimbing II



Dr. Dra. Nurkaidah, M.M.
NIDN. 0031126305

Mengetahui

Dekan FISIP
Universitas Bosowa Makassar



Arief Wicaksono, S.IP, MA.
NIDN. 0927117602

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Nining Hashinda Zainal, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0915098603

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Rabu, Tanggal Dua Maret Dua Ribu Dua Puluh Dua, Dengan Judul Skripsi **SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES TIMUR.**

Nama : Cahterine Lusia B. M Eramolik

No. Stambuk : 4517021054

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh panitia ujian skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

Makassar, 02 Maret 2022

Panitia Penguji

Ketua



Arief Wicaksono, S.IP., M.A.

Sekretaris



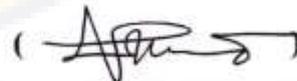
Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si.

Tim Penguji Skripsi

1. **Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.**



2. **Dr. Dra. Nurkaidah, M.M.**



3. **Dr. Uddin B. Sore, S.Ip., SH., M.Si.**



4. **Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si.**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat serta karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini merupakan syarat bagi penulis untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1 pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari tentunya masih banyak hambatan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus, teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak Fransiskus L. S Hurint dan Mama Lusia P. Diaz yang dengan ikhlas dan penuh perjuangan memberi perhatian, membesarkan, mendidik dan mendoakan setiap langkah penulis serta memberi dukungan berbentuk moril maupun materil yang tidak dapat terbalaskan. Begitu juga kepada kakak tercinta Fritz Ray Ratu Eramolik, Marience N. T Eramolik dan adik tercinta Febrian Regi D. B Eramolik serta seluruh keluarga besar atas perhatian dan pengorbanannya selama ini kepada penulis.

Skripsi ini dapat terselesaikan, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Saleh Pallu, M. Eng Sebagai Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Arif Wicaksono, SIP, MA Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

3. Nining Haslinda, S.Sos.,M.Si Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
4. Dr. Hj. Juharni, M. Si Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan petunjuk mengenai hal teknis dalam penulisan proposal ini.
5. Dr. Nurkaidah,MM Pembimbing II dalam penulisan proposal ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuknya mengenai hal teknis dalam penulisan proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Dosen Program Studi Administrasi Negara, yang telah mendidik penulis selama perkuliahan.
7. Kepada Ayahanda Fransiskus L. S Hurint serta Ibunda Lusia P. Diaz yang dengan penuh kesabaran dan penuh keikhlasan membesarkan, mendidik dan memberi dukungan moral dan materil serta doa yang tiada hentinya.
8. Kepada Kakak tercinta, Fritz Ray Ratu Eramolik, Marience N. T Eramolik dan Adik Tercinta Febrian Regi D. B Eramolik yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta masukan yang tiada henti-hentinya.
9. Kepada Oma Maria Sesa dan Opa Yoseph Diaz (Alm) yang selalu memberikan perhatian yang tiada hentinya.
10. Kepada yang tersayang Matihias Naus Diaz, yang selalu setia menemani dan memberi dukungan serta doa kepada penulis hingga penulis dapat termotivasi menyelesaikan skripsi.
11. Kepada Keluarga Besar Hurint, Diaz dan Hayon yang telah memberikan dukungan, tempat tinggal dan perlindungan baik dari dekat maupun dari jauh selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Bosowa Makassar.
12. Saudara-saudari kelas ADM A dan kelas ADM B yang selalu ada dalam suka dan duka selama penulis berkuliah di Universitas Bosowa.

13. Seluruh keluarga dan teman istimewa; Oa Yuliana Carvallo, Oa Miranty Fernandes, Ema Maria Helena, Oa Novida Docen dan Oa Olyn Sadipun yang selalu setia menjadi keluarga dan teman terbaik penulis.
14. Keluarga Besar BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Keluarga Besar HIMAN (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) yang telah memberikan semangat, doa, serta menjadi wadah bagi penulis dalam berproses dan belajar.
15. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Khususnya Angkatan Praksis 2017 yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
16. Teman tercinta Sesilia Kelen, Sutriani, Verni Stefiana, Titin Musa yang menjadi tempat penulis berkeluh kesah selama menyusun proposal-skripsi dan yang selalu setia memberikan motivasi bahkan masukan bagi penulis. Serta Kakak sepupu terkasih Dejan Geken, Tom Lewar, Grace Kelen yang dengan penuh andil membantu memberikan jawaban ketika penulis banyak bertanya.

Serta kepada semua insan yang tercipta dan pernah bersentuhan dengan jalan hidup penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Makassar, 02 Maret 2022

Penulis

CAHTERINE LUSIA B. M ERAMOLIK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENERIMAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori Sistem	9
B. Pelayanan Publik	14
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2. Fungsi Pelayanan Publik.....	24
3. Tujuan Pelayanan Publik	25
4. Asas Pelayanan Publik	27
5. Standar Pelayanan Publik.....	28
C. Budaya Organisasi	29
D. Izin Mendirikan Bangunan	35
E. Penelitian Terdahulu	41
F. Kerangka Konsep	43

BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
B. Bentuk Penelitian	46
C. Fokus dan Sumber Data	46
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Validitas Data	52
F. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
B. Identitas Informan	69
C. Hasil Penelitian	70
1. Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	70
2. Karakteristik Budaya Organisasi	79
D. Pembahasan Penelitian	86
1. Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	86
2. Karakteristik Budaya Organisasi	90
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	95
DAFTAR PUSTAKA	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep44



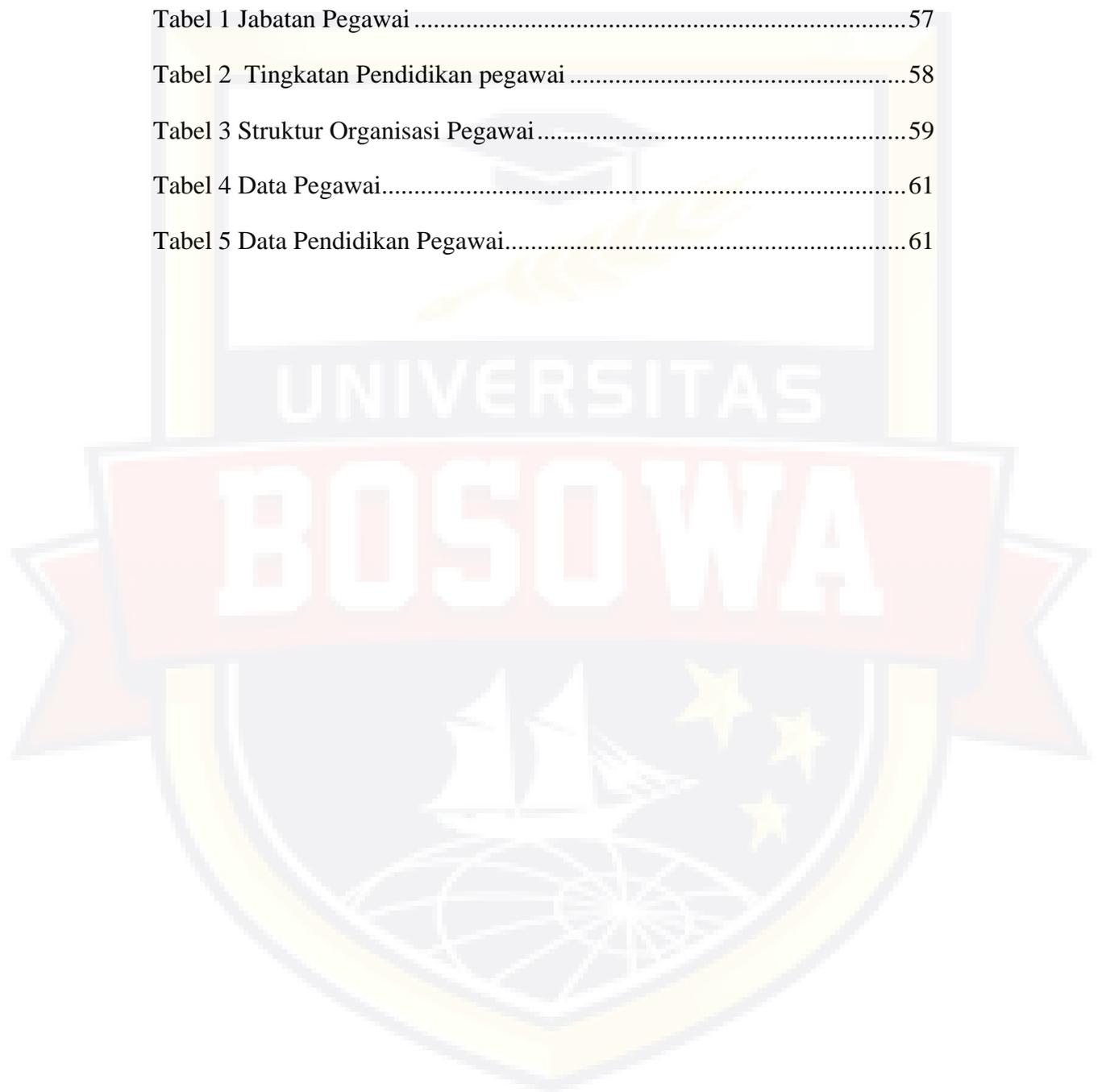
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Lokasi Penelitian	96
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan.....	96
Lampiran 3 Bagan Struktur Organisasi Dinas PUPR	100
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	102
Lampiran 5 Daftar Informan	107
Lampiran 6 Hasil Penelitian.....	108
Lampiran 7 Temuan Penelitian	115

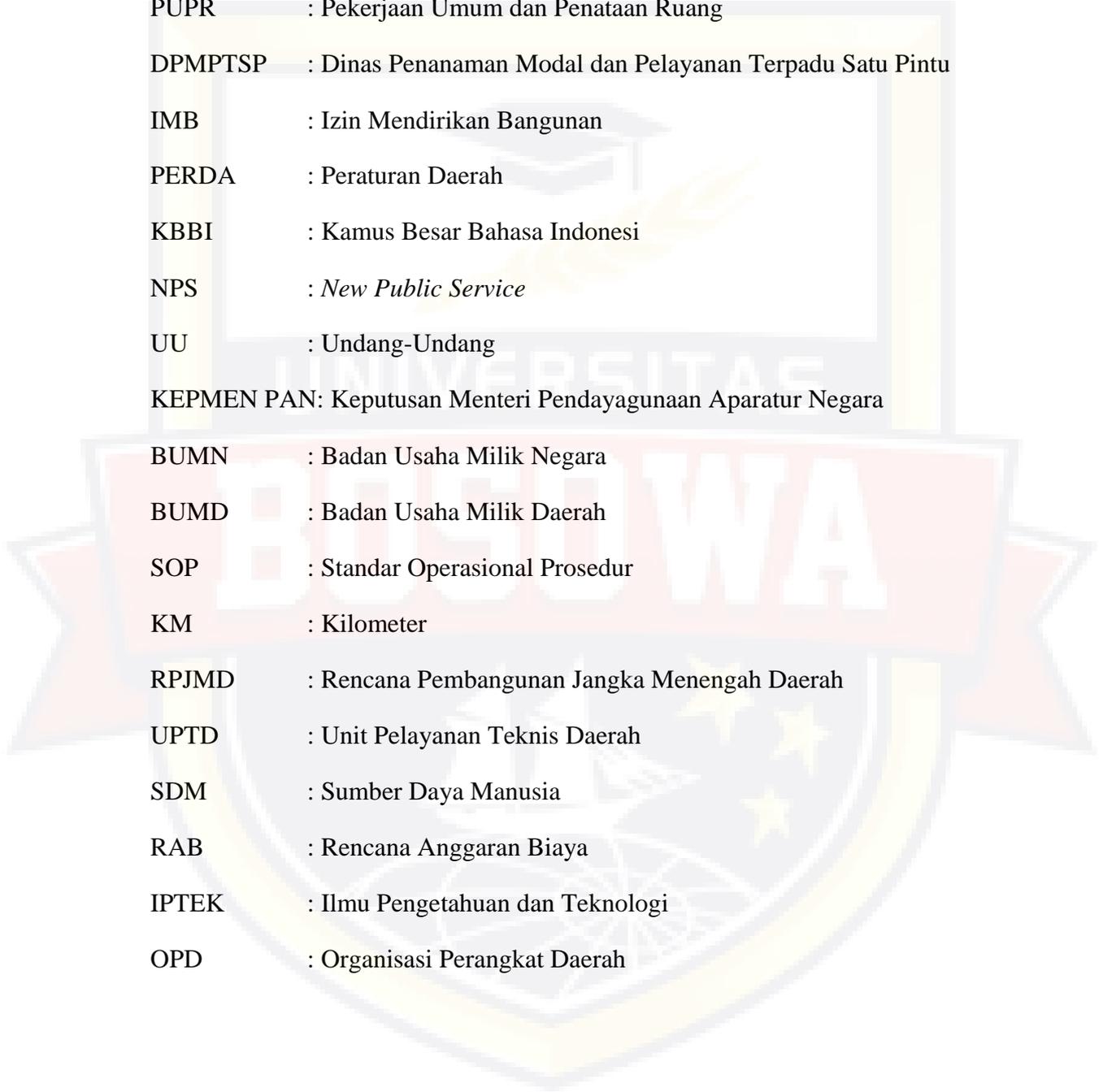
UNIVERSITAS
BOSOWA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jabatan Pegawai	57
Tabel 2 Tingkatan Pendidikan pegawai	58
Tabel 3 Struktur Organisasi Pegawai	59
Tabel 4 Data Pegawai.....	61
Tabel 5 Data Pendidikan Pegawai.....	61



DAFTAR SINGKATAN



PUPR	: Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
PERDA	: Peraturan Daerah
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
NPS	: <i>New Public Service</i>
UU	: Undang-Undang
KEPMEN PAN	: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
KM	: Kilometer
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
UPTD	: Unit Pelayanan Teknis Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
RAB	: Rencana Anggaran Biaya
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah

ABSTRAK

Pelayanan merupakan pelaksanaan hak masyarakat atau konsumen dalam kehidupan masyarakat negara dan masyarakat. Pelayanan publik sebagaimana yang dimuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka diharapkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, akurat, dan terjangkau oleh masyarakat sebagai konsumen. Namun pada kenyataannya masih dalam konsep kontekstual yang tidak beranjak dari struktur birokrasi yang panjang, yang memakan banyak waktu dan lebih tinggi biaya yang dikeluarkan. Peneliti merasa tertarik dan penting untuk melihat terkait sistem pelayanan publik dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deduktif yang mengkaji fenomena secara umum untuk menemukan hasil secara spesifik. Dalam penelitian kualitatif, analisis data menggunakan cara induktif yakni dari umum ke khusus. Data dalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara dan juga dokumentasi. Kesimpulan dari penelitian ini ialah Terkait proses pelayanan IMB masih belum dilakukan secara terpadu dalam satu unit pelayanan. Sehingga masyarakat harus datang ke Dinas PUPR, selanjutnya memproses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Karakteristik budaya organisasi dalam pengurusan IMB yang ada pada Dinas PUPR dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat berpengaruh dalam tercapai atau tidaknya tujuan dari organisasi tersebut.

Kata Kunci : Pelayana Publik, Izin Mendirikan Bangunan, Budaya Organisasi

ABSTRACT

Service is the implementation of the rights of the community or consumers in the life of the state and society. Public services as contained in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning Public Services, Public services are activities or a series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or services. or administrative services provided by public service providers. So it is expected that the service is fast, precise, easy, accurate, and affordable by the community as consumers. But in reality it is still in a contextual concept that does not move from a long bureaucratic structure, which takes a lot of time and costs more. Researchers feel interested and important to look at the public service system in managing Building Permits (IMB) at the Public Works and Spatial Planning Office of Larantuka City, East Flores Regency. Specific. In qualitative research, data analysis uses an inductive method, namely from general to specific. The data in this study were obtained from interviews and documentation. The conclusion of this study is that the IMB service process has not been carried out in an integrated manner in one service unit. So that the public must come to the PUPR Service, then process permits at the One Stop Investment and Service Office, and the characteristics of organizational culture in managing IMBs that exist at the PUPR Service and the One Stop Integrated Investment and Service Office are very influential in achieving or not achieving the goals of the organization.

Keywords: *Public Service, Building Permit, Organizational Culture*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi kian hari telah berkembang begitu cepat di lingkungan saat ini, menyebabkan batas antara informasi dan kebutuhan manusia menjadi semakin dekat. Dalam interaksi antara pemerintah dan warga negara dibutuhkan adanya kecermatan dan ketepatan yang optimal. Akan tetapi, tingginya mobilitas individu tidak dipadankan dengan kecepatan dan ketepatan pemerintah dalam kegiatan melayani, terutama pada pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat signifikan dalam penyelenggaraannya, dalam kaitan ini pelayanan publik dapat dijadikan standar bagi suatu instansi atau pelayanan pemerintah, dimana setiap pelayanan menciptakan prosedur yang sangat penting berdasarkan bagian-bagian yang terpisah.

Namun, kondisi saat ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Situasi di daerah yang ada saat ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik masih terkendala oleh struktur pemerintahan yang tidak efektif dan tidak efisien, juga pada sumber daya aparatur yang kurang memadai. Hal ini dapat dinilai dari intensitas perhatian dan pengaduan yang diterimadari publik, baik secara langsung maupun melalui media, seperti proses yang rumit, tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaian, jumlah biaya yang diperlukan, kurangnya transparansi

persyaratan layanan, sikap petugas yang kurang merespon dengan baik dan lain-lain. Akibatnya menimbulkan citra negatif yang timbul di mata masyarakat sehingga dapat merugikan citra pemerintah, terutama masyarakat awam yang kurang paham dengan pelayanan publik.

Citra negatif ini diperparah dengan kekhawatiran yang sering muncul terkait dengan posisi dan kewenangan otoritas publik, terutama lambatnya pelayanan, yang diikuti dengan mekanisme yang rumit dan berbelit-belit, yang juga dikenal dengan efek pita merah. Seluruh situasi tersebut telah merusak pengertian birokrasi pemerintah yang beroperasi untuk mengoordinasikan bagian-bagian dalam proses pemerintahan. Dalam kondisi demikian, birokrasi hanya berfungsi sebagai pengontrol, penegakan disiplin, dan penyelenggara pemerintahan dengan kewenangan yang besar, tetapi mengabaikan tugas pengabdian kepada masyarakat dalam pelayanan publik.

Kinerja birokrasi yang buruk dan tidak terbuka dapat mendorong masyarakat untuk mencari "jalan pintas" melalui suap atau melakukan kolusi dengan pejabat dalam mempekerjakan pegawai atau untuk mendapatkan layanan yang cepat. Sebagai tanggapan, situasi seperti ini sering memotivasi para pejabat untuk mencari peluang atau kesempatan dalam kesempatan sehingga mereka dapat membangun rantai dari pelayanan berikutnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik ialah kumpulan aktivitas yang meliputi kegiatan menyimpan dan mengelola informasi serta cara penyampaian informasi dari pelaksana kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan dan ditampilkan secara manual atau elektronik.

Pelayanan publik menjadi salah satu misi yang dalam pelaksanaannya perlu dilakukan peningkatan kualitas guna memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin bijaksana (*intelligence public opinion*) akan penyelenggaraan kecepatan pelayanan (*faster*), lebih baik (*better*), dan lebih murah (*cheaper*) (Sarundajang, 2000: 211). Oleh sebab itu manajemen organisasi birokrasi pemerintahan perlu diperbarui pula dari *rule driven* menjadi *customer* dan *mission driven* (Osborne & Gaebler, 1992: 127-158). Pelayanan publik merupakan salah satu fokus atau spesialisasi terpenting dalam studi administrasi publik.

Sinambela mengungkapkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat selalu diperbaharui, baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanannya dalam merespon kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang bersama perubahan-perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang memperoleh banyak perhatian. Masalah yang masih ada hingga saat ini adalah bahwa pelayanan publik di bidang perizinan dinilai masih berada di bawah standar, sebagian karena permainan "dana tambahan" yang kerap kali

masih menjadi problematika hangat. Akibatnya, pelayanan publik secara umum seperti memperoleh Surat Izin Mengemudi, Kartu Tanda Penduduk atau Izin Mendirikan Bangunan akan terhambat selama pemohon tidak mau menyiapkan "biaya tambahan" sebagai "pelicin" untuk urusan yang berhubungan tersebut. Akibatnya, pelayanan publik menjadi semakin rumit, melalui prosedur yang sangat luas, dan penuh dengan berbagai pungli/pungutan liar.

Warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang bermutu tinggi dari pemerintah (birokrasi). Warga negara memiliki hak untuk dilindungi terkait akan hak-haknya, agar pandangan mereka didengar, serta kepercayaan dan preferensi mereka dapat dihormati. Oleh karena itu, warga negara memiliki kekuatan untuk mengkritik, menolak, dan menuntut siapa saja yang secara politik bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik. Gagasan ini disebut sebagai *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan pada tahun 2003 oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt.

Tata ruang adalah suatu rencana yang menghubungkan semua pihak secara bersama-sama dalam bentuk alokasi ruang dalam suatu kawasan yang direncanakan. Bentuk produk tata ruang pada dasarnya dapat berupa alokasi tapak, luasan, dan ciri-ciri lain (misalnya jenis dan intensitas kegiatan) yang diharapkan dapat direalisasikan pada akhir perencanaan. Selain bentuk-bentuk tersebut, penataan ruang juga dapat berbentuk cara yang sederhana (tanpa mengacu pada peruntukan lokasi, luas, dan ciri-ciri lainnya) yang harus diikuti oleh pengguna ruang pada kawasan yang direncanakan. Akan tetapi, penataan

ruang dapat juga merupakan perpaduan dari dua jenis yang disebutkan di atas, yaitu alokasi ruang dan prosedur.

Pemanfaatan ruang oleh masyarakat di lingkungan perkotaan seringkali kurang efisien dan memunculkan perpecahan karena masing-masing pemain atau pelaksana pembangunan berupaya untuk mengoptimalkan kepentingan atas kelompoknya masing-masing.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu mekanisme perizinan yang wajib diikuti dalam sebuah tindakan penggunaan dan pengendalian ruang. IMB mempunyai fungsi yang memprediksi penyusutan kualitas ruang berdasarkan tingkat pemanfaatan ruang akibat kesalahan penggunaan ruang.

IMB dapat berupa izin pemanfaatan ruang di daerah dengan tujuan untuk memaksimalkan penyelenggaraan pengawasan, pengendalian, dan tata kelola kegiatan pembangunan gedung yang dijalankan oleh masyarakat sesuai dengan kehidupan yang berkembang pesat dan canggih. Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang dalam bentuknya yang sekarang tidak berjalan secara efisien dan efektif.

Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur No. 02 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung. Dengan asas penyelenggaraan pembangunan gedung yang berlandaskan:

- a. Kemanfaatan
- b. Keselamatan

- c. Keseimbangan; dan
- d. Keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya.

Dengan Tujuan pengaturan bangunan gedung yaitu:

- a. Membangun gedung yang berfungsi sesuai dengan metode membangun yang serasi dan selaras dengan lingkungan sekitarnya.
- b. Menciptakan sistem pengelolaan gedung yang tertata yang menjaga keandalan teknis fasilitas bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan; dan
- c. Menciptakan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pembangunan gedung.

Selanjutnya menurut temuan pengamatan penulis, masih terdapat fenomena atau kendala yang dihadapi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, diantaranya: penyelenggaraan pelayanan yang tidak tepat waktu, terdapat sikap atau disposisi petugas yang memprioritaskan pelayanan berdasarkan kepentingan pihak-pihak tertentu yang mempunyai kemampuan finansial dan kepangkatan yang lebih tinggi, persyaratan yang kurang transparan, dan sikap petugas yang kurang meresponden baik dan fenomena lainnya seperti yang kita ketahui.

Berdasarkan isu permasalahan yang tercantum di atas, hal itu menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur”.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar peneliti lebih terarah dan memperoleh hasil yang optimal. Penulis menyadari bagaimana luas dan kompleksnya masalah yang melingkupi pembuatan skripsi ini. Penulis membatasi penelitian pada prosedur pelayanan dalam mengurus surat izin mendirikan bangunan serta karakteristik budaya organisasi dalam mengurus surat izin mendirikan bangunan.

Selain batasan masalah tersebut, dalam penelitian penulis menguraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan dalam mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur?
2. Bagaimana Karakteristik Budaya Organisasi dalam mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan dalam mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur.

2. Untuk mengetahui Karakteristik Budaya Organisasi dalam mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari kajian tentang Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur yaitu:

1. Manfaat Ilmiah

- a. Menjadi tambahan referensi ilmu dan memperoleh konsep-konsep baru dalam Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur.
- b. Menambah informasi mengenai pelayanan publik dan diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan wawasan pada bidang terkait.

2. Manfaat Praktis

- a. Temuan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan terutama di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur.
- b. Digunakan sebagai sumber referensi dan perbandingan temuan bagi peneliti lain untuk yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Sistem

1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari kata Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) ialah satu kesatuan yang tersusun atas komponen-komponen atau bagian-bagian yang dikaitkan secara tergabung untuk memungkinkan pergerakan informasi, materi, atau energi guna mewujudkan tujuan tertentu.

Sistem juga dapat diartikan sebagai satu kesatuan yang saling terhubung dan berada dalam suatu wilayah dengan unsur-unsur penggerak seperti negara dengan entitas pemerintahan dan rakyat sebagai satu kesatuan sistem yang ada di dalamnya. Selain alasan yang diberikan di atas, para ahli dan pakar memiliki perspektif yang berbeda tentang apa yang menjadi definisi sistem. Untuk informasi lebih lanjut, seluruh pemahaman para ahli tentang sistem disediakan di bawah ini.

Gordon B. Davis dalam bukunya "Management Development," menyatakan sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan yang beroperasi bersama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan makna lain, sistem bukanlah kumpulan potongan-potongan yang tidak terorganisir, melainkan kumpulan elemen yang dapat diklasifikasikan sebagai kesatuan yang koheren karena mereka memiliki tujuan atau sasaran yang sama (Mardia et al., 2021:4).

Konsep sistem dalam pandangan Murdick R.G (1991:27), adalah sekelompok komponen yang terdiri dari metode atau bagan pemrosesan untuk menemukan tujuan atau target bersama dari bagian tertentu dengan mengoperasikan produk atau data pada saat tertentu. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan.

Sementara L. Ackoff menguraikan sistem ialah setiap unit yang secara konsep atau fisik terdiri atas elemen-elemen yang saling bergantung satu sama lain (Indrajit, 2000). Sementara sistem menurut Henry Prat Fairchild dan Eric Kohler, ialah jaringan yang saling berhubungan yang menghubungkan berbagai komponen terkecil. Jika satu sub-bagian terganggu, area lain yang lebih besar juga akan terpengaruh merasakan gangguan tersebut.

Mulyadi (2010:5) dalam buku Sistem Akuntansi, berpendapat bahwa sistem adalah suatu jaringan prosedural yang dirancang sesuai dengan bentuk yang terintegrasi dalam rangka mengerjakan kegiatan utama perusahaan atau organisasi, sementara prosedur ialah rangkaian tindakan yang menyangkut orang-orang pada satu bidang atau organisasi yang lebih banyak yang dibuat sedemikian rupa guna memastikan pemrosesan transaksi yang konsisten yang terjadi secara teratur. Dalam mendefinisikan sistem, ada dua jenis teknik utama: pendekatan berbasis prosedur dan pendekatan berbasis komponen.

a. Pendekatan sistem pada prosedurnya

Sistem adalah kumpulan jaringan dan mekanisme yang saling berkaitan yang bekerja sama satu dengan yang lain untuk menyelesaikan tugas atau memecahkan suatu permasalahan.

b. Pendekatan sistem pada komponennya

Suatu sistem ialah rangkaian komponen-komponen yang berhubungan satu sama lain dengan cara yang dapat diprediksi secara teratur untuk membentuk keseluruhan untuk mengatasi masalah tertentu.

Sebuah sistem juga dibentuk dengan memiliki maksud tertentu, ada yang mengatakan tujuan sistem ialah pencapaian suatu tujuan (*goal*), dan ada pula yang menyatakan mewujudkan suatu sasaran atau target (*objectives*). Tujuan yang memiliki cakupan yang lebih luas sering digabungkan dengan tujuan dengan cakupan yang lebih kecil.

Tatang M. Amirin(1984) menyampaikan bahwa istilah "sistem" berasal dari kata Yunani "*systema*", yang berarti: 1) hubungan yang terdiri dari banyak bagian dan 2) hubungan yang terjadi secara teratur antara elemen-elemen atau komponen-komponen tertentu. Jadi, *sistema* adalah sekumpulan dari unsur-unsur atau bagian-bagian yang saling terkait secara teratur dan membentuk suatu kesatuan secara menyeluruh.

Berdasarkan banyak definisi yang diberikan di atas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem ialah gabungan dari variabel-variabel dan komponen-komponen yang saling berkaitan yang berinteraksi satu sama lain guna mencapai hasil yang diinginkan berdasarkan tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

2. Karakteristik Sistem

Dalam buku Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi, (Mulyanto, 2009:2) menjelaskan ciri-ciri suatu sistem yang memuat berbagai komponen pendukung dalam sistem tersebut, yakni sebagai berikut:

a. Komponen Sistem

Sebuah sistem tidak dapat timbul di lingkungan yang kosong, tetapi dapat muncul dan melakukan fungsi dalam lingkungan yang berisi termasuk sistem lain. Sebuah sistem juga terbagi atas beberapa bagian yang melangsungkan interaksi satu sama lain dan bekerjasama untuk menghasilkan satu kesatuan.

b. Batasan Sistem

Batas sistem adalah pemisah atau penghalang yang ada antara sistem dan sistem lain atau lingkungan luar.

c. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu di luar batas suatu sistem yang bisa berdampak pada operasional dari sistemnya, baik dampak secara positif maupun negatif.

d. Penghubung antar Komponen

Penghubung antar komponen berperan sebagai jembatan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Media yang digunakan untuk masukan (input) dan keluaran (output) akan berfungsi sebagai penyambung antara komponen-komponen tersebut. Bersama dengan subsistem lain, mereka akan menciptakan satu kesatuan.

e. Masukan

Data masukan ialah informasi yang diinput ke dalam suatu sistem.

f. Pengolahan

Pengolahan ialah pemrosesan komponen sistem yang mengubah input menjadi output sesuai dengan tujuan sistem.

g. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dan sasaran harus ditetapkan untuk sebuah sistem. Jika suatu sistem tidak memiliki tujuan, aktivitas dalam sistem tidak ada kegunaannya. Tujuan itulah yang mendorong di mana suatu sistem berjalan. Jika tidak ada tujuan untuk mengarahkan sistem, maka sistem itu menjadi tidak terarah dan tidak terkendali.

h. Keluaran

Keluaran dari suatu sistem adalah hasil dari prosesnya. Keluaran ini dapat berbentuk informasi yang dimanfaatkan sebagai input bagi sistem lain atau sebagai output akhir.

i. Umpan Balik

Secara umum, umpan balik pada elemen kontrol sistem diperlukan untuk memeriksa munculnya proses penyimpangan dalam sistem yang kemudian akan dikembalikan ke keadaan normal.

3. Tujuan Sistem

Azhar Susanto(2013:23)menguraikan tujuan sistem dalam buku Sistem informasi akuntansi, yaitu sebagai berikut:

Tujuan sistem adalah target atau tujuan akhir yang harus diwujudkan oleh sistem. Untuk mencapai tujuan, kualitas atau kriteria tujuan harus dipahami sebelumnya. Upaya untuk mewujudkan tujuan tanpa mengetahui kualitas atau kriteria target hampir pasti akan gagal dan tidak dapat dicapai. Kualitas atau kriteria tersebut dapat diterapkan sebagai tolak ukur dalam menganalisis keberhasilan atau kegagalan suatu sistem dan dapat dijadikan sebagai landasan untuk menerapkan suatu pengendalian.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara umum mencakup berbagai aspek kehidupan dan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi perubahan kualitas pelaksanaan pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Akibatnya, pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan anggota masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan norma dan prosedur mendasar yang telah ditentukan.

Pelayanan publik juga dijelaskan dalam Kepmen PAN No. 81/1993 yang disempurnakan dengan Kepmen PAN No. 63/2003 yang mengandung makna segala jenis pelayanan yang diberikan dalam bentuk barang atau jasa oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkup BUMN atau BUMD, baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam upaya penegakan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasolong(2007: 128), berpandangan bahwa pelayanan publik ialah segala tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sekelompok atau satuan individu yang mempunyai aktivitas yang menguntungkan dalam satu kesatuan.

Pelayanan publik menurut Lewis & Gilman(2005) merupakan suatu kepercayaan dari publik. Penyediaan pelayanan publik dijalankan secara bertanggung jawab dan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pentingnya tanggung jawab atas pelayanan yang ditawarkan dapat menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemberian pelayanan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah pemberian hak dasar kepada penduduk atau masyarakat sesuai dengan kepentingan dan keperluan mereka sebagaimana diatur oleh undang-undang dan peraturan. Bentuk dan cara penyampaian juga merupakan komponen arti yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan itu sendiri.

Yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah suatu sistem yang dibentuk di dalam pemerintahan guna melayani kepentingan rakyat. Sudah merupakan kewajiban dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan secara kompeten, bertanggung jawab, dan maksimal. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang maksimal guna meningkatkan kualitas

pelayanan. Optimalisasi pelayanan publik berarti penyediaan layanan yang kompeten dan berkualitas tinggi yang berdampak baik pada kepuasan masyarakat (Indriyati & Hayat, 2015). Sikap dan perilaku dalam pemberian layanan meningkatkan profesionalisme layanan. Di sektor publik, sumber daya manusia merupakan indikasi kunci.

Pelayanan publik yang optimal merupakan syarat bagi pemerintah dan nilai-nilai masyarakat. Ada berbagai aspek yang perlu diperhatikan dalam memaksimalkan pelayanan publik (LAN, 2010) yaitu:

a. Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin adalah penggerak dan pelopor utama di setiap perusahaan. Pemimpin juga penting untuk mencapai keberhasilan organisasi. Demikian pula, kegagalan dalam perusahaan dapat terjadi berdasarkan bagaimana pemimpin menjalankan proses kepemimpinan. Seorang pemimpin selain menjadi pembuat kebijakan, juga harus menjadi agen perubahan dan aktor dalam organisasi. (Hayat, 2014). Sehingga pemimpin memiliki kendali penuh atas operasi organisasi. Korupsi, kolusi, dan nepotisme harus dikurangi dalam organisasi karena merupakan tindakan buruk, dan jika memungkinkan harus dihapuskan, karena memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap publik yang diharapkan transparan, akuntabel, dan profesional. Unsur esensial yang harus dimiliki seorang pemimpin dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumennya adalah konsep dan berfokus pada masa depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pembangunan yang berkesinambungan untuk

pengembangan pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh pemimpin untuk memberikan kebermanfaatan pelayanan kepada penggunanya.

b. Budaya Organisasi (*Organizational Culture*)

Dalam penerapannya, gagasan pelayanan publik berkembang menjadi rentetan birokrasi. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh budaya organisasi yang terbentuk di dalam organisasi. Budaya organisasi bukan merupakan kerangka kerja yang menjadi bingkai organisasi, melainkan kebiasaan yang diikuti organisasi ketika menjalankan kewajiban dan aktivitasnya. Budaya organisasi beroperasi sejalan dengan sistem yang ditetapkan dengan visi, misi, tujuan, atau strategi saat ini, sehingga menciptakan karakteristik organisasi. Semua pemangku kepentingan harus memiliki kesamaan pandangan dalam menjalankan budaya organisasi untuk mengembangkan karakter yang sama dan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik.

c. Faktor Kelembagaan

Pertimbangan kelembagaan juga berdampak pada kualitas pelayanan. Bagaimana komponen layanan institusi diberikan akan berdampak pada fitur layanan yang ditawarkan. Pelayanan yang ditawarkan akan baik jika lembaga tersebut memiliki struktur dan pengelolaan yang kokoh, serta ketentuan administrasi organisasi yang profesional. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana lembaga menerapkan norma dan peraturan organisasi. Dalam contoh ini, variabel kelembagaan terkait dengan otoritas dan organisasi. Kewenangan pembuat kebijakan dalam suatu institusi

memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kekuasaan apa yang akan diberikan, siapa yang akan melakukannya, bagaimana melaksanakannya, apakah ada tumpang tindih aturan atau regulasi, dan sebagainya merupakan semua aspek yang harus diperiksa.

d. Tata Kerja (*Standar Operasional Prosedur*)

Menurut Sailendra (2015: 11), SOP adalah pedoman yang dimanfaatkan untuk menjamin agar aktivitas operasional suatu organisasi atau perusahaan terlaksana dengan baik.

Menurut Insani (2010: 1), standar operasional prosedur (SOP) ialah dokumen yang mencakup seperangkat prosedur kerja tertulis standar yang berkaitan dengan operasi administrasi perkantoran yang beragam, termasuk teknik melaksanakan pekerjaan, waktu penyelenggaraan, lokasi pekerjaan, dan aktor yang turut andil dalam kegiatan

Media fundamental sebuah organisasi adalah Standard Operasional Prosedur (SOP). SOP atau proses kerja berfungsi sebagai "rel" bagi organisasi dalam menjalankan semua bagian dari operasi mereka. Tentunya kinerja organisasi harus diukur sebagai "pagar" dalam menjalankan operasionalnya. Sebagai komponen yang paling krusial, SOP dituntut untuk mempertaruhkan proses kerja yang optimal bagi siapa saja yang mendapatkan output. SOP dalam organisasi akan meningkatkan pelayanan publik. SOP merupakan aspek yang paling signifikan untuk menentukan jenis pengelolaan dan pelayanan yang dilaksanakan dan

disampaikan kepada penerima pelayanan. Jika SOP diikuti dengan benar, maka pelayanan akan sangat baik. Pelanggaran terhadap SOP saat ini dapat berdampak pada layanan yang ditawarkan. SOP secara teori tidak membatasi kemampuan aparat dalam melakukan pelayanan, melainkan memberikan kemudahan dan kenyamanan saat bekerja. Begitu pula dengan penerima jasa. Merupakan kebutuhan bahwa pelayanan publik tersedia untuk semua orang, dengan langkah yang sama dan dalam keadaan yang serupa. Tidak ada diskriminasi atau keuntungan tertentu yang diberikan oleh organisasi untuk melakukan pelayanan publik.

Tujuan SOP adalah untuk membangun komitmen terhadap apa yang dilakukan unit kerja instansi pemerintah untuk mendukung pengelolaan yang baik (*good governance*). Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya internal tetapi juga eksternal, sebab SOP diterapkan untuk mengevaluasi keberhasilan organisasi publik dalam hal ketepatan waktu dan ketepatan program, juga dimanfaatkan untuk mengevaluasi kinerja organisasi di mata publik berupa daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Menurut Penjelasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No. PER/21/M-PAN/11/2008), manfaat SOP secara umum bagi organisasi adalah:

- Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

- SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. Cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

e. Standar Pelayanan

Standar pelayanan, selain SOP atau proses kinerja organisasi, merupakan komponen penting dari aspek pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang ditawarkan berdampak pada optimalisasi pelayanan publik. Standar pelayanan (LAN, 2010) mencakup standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, proses, dan landasan hukum pelayanan. Waktu penyelesaian dalam pelaksanaan layanan sebanding dengan pemberian layanan yang cepat. Dari segi kebutuhan manusia dalam pelayanan publik, kecepatan waktu pelayanan merupakan faktor terpenting dalam memberikan pelayanan. Kecepatan layanan yang diberikan memiliki

pengaruh yang menguntungkan pada persepsi masyarakat tentang pemberian layanan. Penerima layanan akan mendapatkan keuntungan dari standar waktu layanan karena mereka akan lebih nyaman dan merasa mudah. Tentu saja, persyaratan pelayanan dalam hal pengeluaran harus dikelo dalam penataan pelayanan publik. Standar biyadigunakan sebagai pedoman bagi publik dalam mendapatkan pelayanan. Fokus dan harapan penerima layanan adalah padabiaya yang murah. Namun, dalam kegiatan pemberian layanan, biaya merupakan hal yang tidak mutlak. Padahal, jika pelayanan publik dilaksanakan secara efektif dan profesional, serta didukung dengan kriteria keuangan yang wajar, itu membentuk bagian dari proses optimalisasi pelayanan. Jika publik harus mengeluarkan biyadengan harga yang mahal untuk layanan, maka layanan yang diberikan harus sebanding. Efektivitas biaya pelayanan publik harus proporsional dengan profesionalisme aparaturnya yang disediakan.

f. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat harus didukung secara memadai sebagai salah satu cara untuk meningkatkan bagian dari pelayanan publik dan sebagai bentuk kerjasama yang konstruktif antara masyarakat dengan pemerintah. Pengaduan adalah jenis laporan publik tentang masalah layanan yang ditawarkan. Sebagai pengguna jasa, masyarakat perlu diberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk menyatakan pelaporan terhadap beragam prosedur yang dilaksanakan dalam proses pelayanan publik. Kekhawatiran publik ini tentunya perlu ditangani secara profesional dan

jujur. Pemerintah memfasilitasi penanganan pengaduan masyarakat secara online (SMS dan Website), dan di beberapa lokasi juga disediakan kotak saran bagi masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan kritik.

g. Pengendalian dan Evaluasi

Layanan publik organisasi adalah bagian dari sistem yang lebih besar. Untuk menjadi lebih baik, pelaksanaan pelayanan tentunya harus mencakup pengendalian dan penilaian. Pengendalian dan penilaian adalah sistem yang digunakan untuk mengembangkan sebuah organisasi. Artinya setiap prosedur pelayanan harus dinilai dan dipantau secara berkesinambungan. Tujuannya ialah untuk membenahi segala kekurangan atau kelemahan yang muncul. Demikian pula untuk membangun keunggulan dan perkembangan yang ada saat ini. Penilaian masyarakat adalah jenis kontrol dan evaluasi pemberian layanan. Apa yang dikeluhkan dan diutarakan masyarakat kepada lembaga publik menjadi salah satu penanda dalam mengelola dan mengawasi aspek pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik tidak selalu terikat pada apa yang diberikan aparatur kepada individu yang menerimanya. Sarana dan prasarana merupakan komponen penting dari pemberian layanan. Struktur yang sesuai akan memberikan mereka yang menginginkan layanan dengan fleksibilitas dan kenyamanan. Kebersihan dan tata ruang yang baik merupakan komponen penting dari pelayanan masyarakat. Sensasi kenyamanan publik ketika menunggu pelayanan dipengaruhi oleh kebersihan.

i. Penggunaan Teknologi Informasi

Teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Saat ini, Indonesia mempunyai pangsa pasar yang cukup besar dalam pemanfaatan teknologi. Semakin dinamis teknologi saat ini, serta semakin berkembangnya penggunaan teknologi, semakin tepat pula teknologi untuk masuk dan berkembang dalam penyelenggaraan layanan publik. Setiap layanan yang ditawarkan semata-mata untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan ini milik masyarakat. Pemerintah mengambil peran sebagai fasilitator untuk semua bidang layanan. Negara harus memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat agar pelayanan menjadi prima dan bermanfaat. Teknologi dapat membantu dalam penyelesaian berbagai kegiatan administrasi serta koneksi antar-lembaga. Untuk memudahkan aparatur dalam mengelola dan mengelola basis data dan administrasi. Informasi teknologi sebagai peran utama dalam penyediaan kebutuhan data secara sinkronisasi dan pengguna secara optimal dapat membantu aparatur Negara meningkatkan kinerjanya. Kinerja yang cepat dan berkualitas secara dominan akan berimplikasi kepada pelayanan yang diberikan.

j. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di lembaga pemerintahan adalah penyedia layanan utama. Kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dipertaruhkan. Aspek pendidikan adalah salah satu ukuran dari aparatur yang berkualitas dan berkompeten. Kompetensi tersebut memiliki pengaruh terhadap

penyampaian pelayanan. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi akan memberikan pelayanan yang prima berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Begitu pula sebaliknya.

2. Fungsi Pelayanan Publik

Masing-masing instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas didorong oleh konsep fundamental yang dibentuk melalui reformasi birokrasi untuk menciptakan sistem dan ketertiban manajemen yang profesional. Peningkatan kerja profesional dengan memanfaatkan potensi sumber daya manusia yang berguna dan berdaya saing memberikan dampak yang baik terhadap kualitas kinerja. Tingkat kinerja dari segi kompetensi dan kemampuan yang ada berampak signifikan terhadap keberhasilan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik yang dimaksud adalah memberikan kejelasan hukum dalam interaksi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang baik dan bermutu oleh penyedia layanan secara cepat, sederhana, murah, tepat waktu, dan transparan.

Kepastian hukum tersebut yakni upaya pemenuhan kebutuhan layanan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik benar-benar untuk masyarakat; yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik adalah tugas aparatur untuk melayaninya. Masyarakat sebaliknya harus memperhatikan sistem dan cara memperoleh pelayanan publik, baik dari segi

waktu penyelesaian maupun biaya. Akibatnya, jika hal ini dilakukan dengan benar, pelayanan publik akan berfungsi dengan lancar dan sesuai dengan cita-cita pelayanan publik.

Asas pelayanan publik tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3. Tujuan Pelayanan Publik

Bagian dari pelayanan publik yang menjadi landasannya adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya guna membantu hal-hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan/atau permintaan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan manfaat bagi individu yang menerimanya. Jika pelayanannya bagus, masyarakat akan senang dengan hasilnya. Kepuasan masyarakat menjadi barometer baik buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akan tetapi, tujuan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah kesulitan dan kendala. Sofian dalam Safroni(2012)mengidentifikasi empat hambatan pertumbuhan pelayanan publik di Indonesia, yaitu:

- a. Politik; Kekhawatiran politik adalah komponen penting dari proses pemerintahan. Dengan demokrasinya, sistem politik Indonesia telah menciptakan wilayah yang luas bagi komponen politik untuk memperebutkan jabatan politik. Hal ini menyebabkan ketidakstabilan dalam pengaturan publik.
- b. Penggunaan teknologi yang tidak memadai; Teknologi merupakan komponen penting dari pemerintahan, khususnya dalam penyampaian layanan publik. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan publik berbasis teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan komponen penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Tidak efektifnya pelayanan publik disebabkan oleh tidak adanya pemanfaatan teknologi di luar berbagai pelayanan masyarakat. Karena pendekatan manual yang saat ini digunakan dalam pemberian pelayanan

tidak memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah.

- c. Rekrutmen pegawai; Perekrutan personel yang tidak memadai mengakibatkan gerakan yang tidak seimbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inefisiensi perekrutan karyawan telah mempengaruhi banyak bagian layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik harus dilaksanakan oleh pejabat yang memiliki kompetensi, kualitas keterampilan yang dapat diterima, dan sikap atau perilaku yang unggul dalam rangka mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. *Reward dan Punishment*; Salah satu kekurangan sektor publik adalah insentif bagi pegawai negeri yang berprestasi masih belum terdistribusi dengan baik. Pemerintah dinilai masih kurang memperhatikan aparatur yang bekerja dengan baik.

4. Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 adalah penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- a. Transparansi; terbuka, sederhana, dan tersedia sehinggasesua pihak yang membutuhkannya dapat mengakses dan diberikan secara tepat dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas; mempertanggungjawabkan pemberian layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional; sesuai dengan keadaan dan kapasitas pemberi dan penerima layanan, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif; mendukung keterlibatan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak; tidak mendiskriminasi dan menyamaratakan tanpa perbedaan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, atau kedudukan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; baik penyedia maupun penerima pelayanan publik wajib menjunjung tinggi hak dan kewajiban masing-masing.

5. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan standar ukuran dalam pelaksanaan pelayanan publik yang harus diikuti oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan, setidaknya yang mengandung hal-hal di bawah ini.

- a. Prosedur pelayanan; standar untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; terhitung sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; yang mencakup biaya yang ditentukan selama prosedur pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- e. Sarana dan prasarana; pelaksana pelayanan publik perlu menawarkan fasilitas pelayanan yang memadai.
- f. Kompetensi penyedia layanan; perlu dinilai secara tepat sesuai kemampuan, sikap, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang diperlukan.

C. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya dalam suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta, menjadi ciri dari citra organisasi, atau bagaimana organisasi itu dipandang oleh orang-orang di luar organisasi. Organisasi dengan budaya yang positif akan memproyeksikan citra yang positif, dan sebaliknya jika budaya organisasi tidak berfungsi dengan baik maka organisasi akan memproyeksikan citra yang buruk.

Budaya organisasi, menurut Edgar Schein, adalah filosofi yang mejadi dasar kebijakan organisasi, ketetapan untuk bergaul dan bermain, dan suasana hati atau iklim yang dibawa oleh persiapan fisik perusahaan (Vecchio, 1995: 618).

Menurut James L. Gibson, John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly, Jr., budaya organisasi ialah pola keyakinan dasar yang beroperasi cukup baik untuk dianggap berharga dan untuk itu, diarahkan kepada anggota baru sebagai langkah yang cocok untuk melanjutkan, memikirkan, menilai, dan memberikan persepsi terhadap permasalahan dalam organisasi tersebut (Gibson et al., 2003).

Budaya organisasi didefinisikan oleh Greenberg & Baron(2003: 515) sebagai kerangka kognitif yang terdiri dari sikap, nilai, standar perilaku, dan harapan yang dimiliki oleh anggota perusahaan. Kumpulan ciri-ciri penting yang secara bersama-sama dihargai oleh anggota organisasi terletak di akar setiap budaya organisasi.

Sementara itu, menurut Kreitner & Kinicki(2001: 68), budaya organisasi ialah nilai dan gagasan bersama yang mendorong identitas perusahaan. Menurut pandangan Kreitner dan Kinicki, budaya organisasi memiliki tiga karakteristik mendasar:

- a. Budaya organisasi diturunkan kepada personel baru melalui prosedur dalam sosialisasi.
- b. Budaya organisasi memberi pengaruh pada perilaku kerja; dan
- c. Budaya organisasi beroperasi pada dua tingkat yang berbeda

Menurut konsep dan sudut pandang di atas, budaya organisasi ialah filosofi yang mendasari organisasi yang mencakup keyakinan umum, konvensi, aturan, dan nilai-nilai bersama yang merupakan karakteristik kunci mengenai bagaimana sesuatu seharusnya dilakukan dalam sebuah organisasi. Gagasan, norma-norma, dan nilai-nilai ini mengikat semua sumber daya manusia dalam organisasi dan memandu kinerja mereka dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Tipe Budaya Organisasi

Budaya organisasi menurut konsep pada pemahaman sebelumnya, adalah filosofi yang menjadi landasan suatu organisasi yang mencakup ide-ide umum, norma-norma, dan nilai-nilai yang merupakan karakteristik utama terkait bagaimana sesuatu dilakukan dalam suatu organisasi.

Menurut Cartwright(1999: 11), ada empat tipologi budaya yang juga dapat dianggap sebagai siklus hidup budaya, antara lain:

a. The monoculture

Monokultur adalah program mental tunggal di mana setiap orang berpikir dengan cara yang sama dan mengikuti standar budaya yang sama.

Monokultur tumbuh menguat karena terfokus secara sempit. Orang-orang adalah ekstremis dan fundamentalis pada titik yang paling ekstrem.

b. The superordinate culture

Berlangsung pada subkultur yang tersinkronisasi, semuanya memiliki seperangkat keyakinan dan nilai, konsep dan sudut pandangnya sendiri, namun semuanya beroperasi di dalam organisasi yang sama dan semuanya terdorong untuk melahirkan tujuan yang sama.

Budaya superior adalah jenis budaya organisasi terbaik. Keragaman budaya dapat membuat sumber perpecahan dan konflik, atau dapat menjadi sumber kehidupan, kreativitas, dan energi. Kepemimpinan yang baik menyatukan individu-individu dari banyak budaya untuk bekerja dengan damai. Orang-orang berdedikasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Pikiran disibukkan dengan persamaan daripada perbedaan.

c. The divisive culture

The divisive culture adalah polarisasi atau pecah belah. Sub-budaya di dalam perusahaan mempunyai rancangan dan tujuan tersendiri dalam budaya ini. Organisasi dibawa ke arah yang berbeda di bawah pendekatan ini. Tidak ada perpecahan atau perjuangan antara "kita dan mereka". Tidak ada petunjuk yang jelas dan tidak ada yang bertanggung jawab.

Orang-orang dalam multikultural yang kontroversial yang merasa mereka bukan bagian darinya dapat memberontak dalam kasus-kasus ekstrem. Budaya ini dicirikan oleh vandalisme, kriminalitas, inefisiensi, dan kekacauan. Budaya yang paling tersebar luas di masyarakat atau di tempat kerja adalah divisive culture.

d. The disjunctive culture

Budaya ini dibedakan dengan terjadinya kehancuran organisasi yang dramatis atau bahkan unit budaya individu secara teratur.

3. Karakteristik Budaya Organisasi

Budaya organisasi dalam satu organisasi menyimpan perbedaan dengan organisasi yang lainnya. Budaya organisasi di sisi lain, memiliki kualitas, sifat, atribut, atau karakteristik khusus yang menunjukkan kesamaan mereka.

Menurut Zwell(2000: 63), berikut ini adalah ciri-ciri utama dari budaya yakni:

- a. Budaya dipelajari;
- b. Norma dan adat istiadat dimiliki bersama secara umum pada semua organisasi;
- c. Budaya sebagian besar beroperasi secara tidak sadar;
- d. Sifat dan karakteristik budaya dikendalikan oleh banyak proses dan mekanisme sosial;
- e. Unsur budaya diturunkan dari satu generasi ke generasi selanjutnya;
- f. Beradaptasi dengan kebiasaan dan pola tingkah laku yang dapat diterima dikaitkan dengan kebaikan dan superioritas moral.
- g. Seperti kebiasaan yang lain, perilaku budaya secara umum dikenal dan memiliki kenyamanan.

Berdasarkan pandangan Greenberg & Baron(1997: 471) terdapat tujuh (7) aspek yang dinilai menjadi karakteristik dari budaya organisasi, yaitu:

- a. Inovasi (*innovation*), tingkat kreativitas seseorang dan harapan untuk memunculkan ide-ide baru.
- b. Stabilitas (*Stability*), yang bermaksud membutuhkan kepatuhan terhadap lingkungan yang punya stabilitas, dapat diprediksi, dan berorientasi pada peraturan.
- c. Orientasi terhadap orang (*orientation toward people*) adalah disposisi untuk jujur, memotivasi, dan menghargai hak-hak individu.

- d. Orientasi pada hasil (*results orientation*) mendasarkan kekuatannya pada keinginan untuk memperoleh hasil yang diinginkan.
- e. Ketenangan (*easygoingness*), suatu kondisi dimana dihasilkan lingkungan kerja yang santai.
- f. Perhatian terhadap detail (*attention to detail*) mengacu pada keinginan untuk menganalisa dan komprehensif.
- g. Orientasi pada kolaboratif (*collaborative orientation*) adalah orientasi yang memfokuskan bekerja dalam kelompok daripada bekerja sendiri.

4. Fungsi Budaya Organisasi

Fungsi budaya organisasi memperlihatkan peran atau penerapan budaya organisasi. Kreitner & Kinicki(2001: 73) menyatakan, budaya organisasi berfungsi untuk:

- a. Memberikan anggota dengan identitas organisasi, membangun perusahaan sebagai salah satu organisasi yang inovatif melalui pengembangan barang baru.
- b. Dengan mendorong dedikasi kolektif, organisasi dapat membuat karyawannya senang menjadi bagian dari organisasi dengan fasilitas yang disediakan. Anggota organisasi memiliki komitmen terhadap aturan organisasi yang wajib dipatuhi serta tujuan bersama yang harus dipenuhi.
- c. Membangun sistem sosial yang stabil agar lingkungan kerja dipandang baik dan menjadi kuat, serta konflik dan perubahan dapat dikendalikan secara efisien.

- d. Mengubah perilaku dengan menyokong anggota menjadi lebih sadar akan lingkungan mereka. Budaya organisasi dapat digunakan untuk membantu individu berpikir jernih dan rasional.

Sedangkan menurut Greenberg & Baron(2003: 518), budaya organisasi berfungsi sebagai berikut:

- a. budaya menciptakan rasa identitas;
- b. budaya memotivasi dedikasi untuk tujuan organisasi; dan
- c. budaya menjelaskan dan menegakkan norma-norma perilaku.

Sudut pandang ahli yang disebutkan di atas tentang fungsi budaya organisasi menghasilkan kesamaan tertentu, sementara beberapa perbedaan dijadikan bahan untuk saling melengkapi. Oleh karenanya, fungsi budaya organisasi yakni sebagai berikut:

- a. Membuktikan identitas;
- b. Memperlihatkan kejelasan dari batasan peranan;
- c. Membentuk komitmen kolektif;
- d. Menciptakan stabilisasi sistem sosial;
- e. Mengembangkan pemikiran yang sehat dan rasional;
- f. Menjelaskan norma perilaku.

D. Izin Mendirikan Bangunan

1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Bangunan ialah jenis struktur teknologi yang didudukkan atau diletakkan secara permanen di darat, perairan pedalaman, atau laut. Sementara itu, mendirikan bangunan atau konstruksi mengacu pada setiap tindakan yang

melibatkan pendirian, pembangunan, renovasi, penggantian, atau perluasan bangunan atau struktur non-bangunan lainnya.

Menurut Parsudi Suparlan dalam bukunya Antropologi Pembangunan, pembangunan ialah serangkaian upaya yang dijalankan berdasarkan perencanaan dan diterapkan oleh pemerintah, badan atau lembaga nasional, internasional atau lokal yang diwujudkan dalam bentuk kebijakan, program, atau proyek terencana yang dimaksudkan untuk memperbaiki cara hidup atau budaya dalam lingkungan masyarakat sehingga anggota masyarakat dapat merasakan kehidupan yang lebih sejahtera atau lebih baik dibanding sebelum ada pembangunan.

Izin Mendirikan Bangunan yang juga disebut IMB merupakan produk hukum yang mencakup izin yang disetujui oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan gedung untuk mendirikan bangunan baru, mengubah, memperbesar, memperkecil, memelihara, atau menghancurkan bangunan berdasarkan standar administrasi dan syarat teknis yang relevan.

IMB dinilai penting untuk mewujudkan sistem kehidupan masyarakat yang tertib dan aman dengan menerapkan tata guna lahan yang sesuai dan selaras dengan tuntutan dan dukungan kapasitas lingkungan sertapembangunan wilayah dengan maksud untuk mencapai kelestarian lingkungan hidup.

IMB merupakan salah satu produk hukum yang dapat dimanfaatkan padatujuan tertentu dalam rangka menciptakan keamanan, keselamatan, ketertiban, kenyamanan, dan menjamin kepastian hukum.

IMB adalah jenis izin pemanfaatan ruang di wilayah yang bertujuan untuk memaksimalkan perencanaan, menatapengawasan, pengelolaan dan mengendalikanaktivitas pembangunan gedung yang dijalankan oleh masyarakat, sesuai dengan kehidupan yang semakin maju dan berkembang.

Secara umum kegiatan izin mendirikan bangunan terbagi atas 5 jenis, antara lain:

- a. IMB, jika denah bangunan dinilai telah memenuhi persyaratan teknis dan planologis (perencanaan kota).
- b. IMB bersyarat jika rencana pembangunan dianggap memerlukan perubahan teknis.
- c. IMB bersyarat sementara, jika rencana pembangunan berada di kawasan perbaikan kampung dan/atau dibangun dari bahandengan tingkat permanen sementara.
- d. IMB bersyarat sementara berjangka adalah ungkapan yang digunakan ketika rencana konstruksi berdasarkan penilaian teknis dan planologis hanya diterbitkan untuk jangka pendek/terbatas.
- e. Izin khusus/informasi pembangunan

Izin Mendirikan Bangunan menurut Susanto(2009: 6)ialah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada seseorang, sekelompok orang, atau lembaga untuk mendirikan bangunan dengan maksud penggunaan ruangberdasarkan dengan izin yang disetujui karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai komponen, antara lain pertanahan, teknis, perencanaan, dan lingkungan.

Izin Mendirikan Bangunan atau yang disebut juga dengan IMB merupakan pemberian izin untuk melaksanakan aktivitas mendirikan bangunan yang penerbitannya dilakukan apabila perencanaan bangunan tersebut telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang mencakup aspek pertanahan, aspek planologis (rancangan), teknis, aspek lingkungan, aspek kesehatan, dan aspek keamanan (Dwiyuni, 2008: 11). Sebelum mulai membangun suatu bangunan, harus ada kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, dan keamanannya sesuai dengan perannya. Izin Mendirikan Bangunan diperlukan selain untuk mendirikan bangunan baru, juga diperlukan untuk pembongkaran, merombak, menambahkan, mengganti, atau perbaikan segala sesuatu yang mengubah desain atau struktural dari bangunan.

IMB diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dimana Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa untuk mendirikan bangunan gedung di Indonesia diwajibkan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Bangunan adalah ekspresi nyata bagaimana ruang digunakan. Akibatnya, masih mengacu pada peraturan tata ruang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dalam membuat pengaturan ruang atau konstruksi. Di dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung, telah ditentukan persyaratan administrasi bangunan gedung yaitu:

- a. Status hak atas tanah dan/atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah
- b. Status kepemilikan bangunan gedung

- c. Izin mendirikan bangunan gedung
- d. Kepemilikan dan pendataan bangunan gedung.

Selain dalam UU No. 28 Tahun 2002, IMB diatur dalam UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang adalah bahwa penataan ruang diselenggarakan dengan mengintegrasikan berbagai kepentingan yang bersifat lintas sektor, lintas wilayah, dan lintas pemangku kepentingan. Keselarasan atau keserasian adalah terwujudnya kesesuaian antara struktur geografis dan pola ruang, keserasian antara keberadaan manusia dengan lingkungan, dan keseimbangan antara pertumbuhan dan perkembangan antar wilayah serta antara wilayah perkotaan dan wilayah pedesaan.

2. Tujuan Dan Manfaat IMB

IMB ada dengan tujuan untuk memastikan bahwa struktur yang dibuat oleh masyarakat tersusun dengan apik, sesuai peraturan, aman digunakan, dan tidak menghancurkan lingkungan. Upaya menciptakan prakarsa pertumbuhan atau pembangunan kota, serta pemanfaatan ruang kota secara maksimal, seimbang, dan selaras untuk menghasilkan keadaan wilayah yang tertata dan tertib sesuai dengan aturan IMB daerah terkait.

Manfaat yang dihasilkan IMB untuk masyarakat, yakni:

- a. Bangunan dengan IMB dapat mengembangkan nilai ekonominya.
- b. Bangunan juga dapat digunakan sebagai jaminan.
- c. IMB memperoleh perlindungan hukum, artinya pemerintah akan memberi ganti rugi jika penggunaan bangunan berubah menjadi

fasilitas publik atau jika bangunan tersebut terdampak oleh perluasan jalan.

- d. Dengan membayar pajak untuk pembangunan IMB, Anda berkontribusi pada pendapatan daerah.
- e. Kawasan yang dihuni menjadi sangat tertata dan rapi karena bangunan dibangun sesuai dengan peruntukannya.

3. Fungsi dari IMB

Izin mendirikan bangunan (IMB) memiliki fungsi jika dipandang dari beberapa segi yaitu:

a. Segi teknis perkotaan

Pemberian IMB berperan penting bagi pemerintahan daerah dalam rangka pengendalian, penetapan, dan perencanaan pembangunan perumahan di kawasannya sesuai dengan potensi dan prioritas kota yang ditetapkan dalam rencana induk kota. Oleh sebab itu, guna mencapai pola pertumbuhan kota yang tertata dan teratur, penyelenggaraan kota harus memegang IMB dan memanfaatkannya sesuai dengan izin dari Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota. Pemerintah daerah dapat merancang pembangunan berbagai fasilitas dan aspek kota dengan banyak entitas yang menyimpan kepentingan dengan menggunakan perjanjian pembangunan yang diperoleh melalui izin. Hal ini penting dalam rangka menata wajah kota secara bersih dan menjamin keterpaduan pelaksanaan kegiatan pembangunan perkotaan.

b. Segi kepastian hukum

Dalam pembangunan perumahan, IMB berfungsi sebagai pengawas dan mekanisme kontrol bagi pemerintah. Konstruksi struktur dalam pembangunan dapat berfungsi sebagai batu loncatan untuk pengaturan tempat tinggal atau perumahan berikutnya. Relevansi IMB ini bagi masyarakat adalah untuk memperoleh kejelasan hukum atas hak guna bangunan yang dilaksanakan, sehingga tidak timbul gangguan atau hambatan yang memberi kerugian pihak lain sehingga dampaknya bisa dirasakan dan dimungkinkan tercapainya keamanan dan ketentraman dalam penyelenggaraan usaha atau pekerjaan.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan dan mendukung penelitian “Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Tata Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur”, penulis meninjau temuan penelitian-penelitian sebelumnya yang secara mendasar memiliki konsep yang sama yaitu terkait dengan “Pelayanan Publik Dalam Mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan”. Kegiatan ini penting bagi penulis karena memungkinkan untuk memahami perbedaan dan persamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini.

Berikut ini adalah contoh temuan penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan peneliti kerjakan, yakni:

1. Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis.

Dalam penelitian Hendry Andry bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik pengurusan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis.

Penyelenggaraan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis termasuk dalam kategori cukup baik dari enam indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu akuntabilitas, transparansi, keadilan, kesederhanaan, partisipatif, dan keberlanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Tata Kota, Tata Ruang, dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akibatnya, para peneliti berharap agar layanan ini dapat diefektifkan.

2. Kualitas Pelayanan Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penataan Ruang Dan Perumahan Kota Palu.

Kajian Mayasari berfokus pada kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan yang diterbitkan berdasarkan teori dari Fandy Tjiptono, yang meliputi ciri-ciri kesantunan, keramahan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas.

Berdasarkan uraian yang terkait dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penataan Ruang Dan Perumahan Kota Palu, yang terkait dengan ke 6 (enam) aspek diatas bahwa 4

(empat) aspek sudah cukup maksimal karena aspek tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu. Namun, sangat penting untuk mengembangkan kemampuan karyawan, untuk menangani semua perijinan secara adil dan tanpa diskriminasi, terutama dalam menangani keluhan konsumen di manajemen dalam pengurusan.

F. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek suatu penelitian berdasarkan tinjauan pustaka yang sudah diuraikan sebelumnya atau bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Setiap peneliti membutuhkan adanya kerangka konseptual sebagai dasar pijakan atau pedoman dalam upaya menentukan arah dari penelitian. Proses kerangka penelitian yang dicanangkan oleh peneliti dalam hal ini akan dijelaskan sebagai kerangka konseptual yang kemudian diarahkan dalam penelitian ini adalah mengenai Sistem pelayanan publik dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang,

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berikut ini dikemukakan kerangka yang berfungsi sebagai penuntun, sekaligus mencerminkan alur pikir dan merupakan dasar pemecahan masalah.



Gambar 1: Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah untuk pengumpulan data dengan maksud dan aplikasi tertentu (Sugiyono, 2011: 2). Penelitian adalah suatu metode ilmiah guna menjalankan pemecahan suatu permasalahan dan mendobrak batasan dari apa yang tidak dipahami manusia (Riduwan, 2003: 1). Metode penelitian ialah suatu tahapan yang dimiliki dan dijalankan peneliti dalam rangka memperoleh informasi atau data dan melaksanakan penyelidikan terhadap data yang telah terkumpul. Dengan demikian, teknik penelitian ini menjelaskan tentang:

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di dua Dinas yaitu: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur. Lokasi ini dipilih pada penelitian ini dengan mempertimbangkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur merupakan lembaga pemerintahan yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bidang Perizinan dan Penerbitan.

Waktu pelaksanaan penelitian yakni:

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur dilakukan penelitian dari tanggal 04 Juni 2021-18 Juni 2021.

Sedangkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dilakukan Penelitian dari tanggal 29 Juni 2021-12 Juli 2021.

B. Bentuk Penelitian

Metode penelitian deskriptif kualitatif diterapkan untuk memberikan gambaran yang sistematis, rinci, menyeluruh, dan mendalam dalam penelitian yang menekankan pada proses dan pemaknaan tentang masalah yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kota Larantuka, Kabupaten Flores Timur, berdasarkan permasalahan yang diangkat, saat pelayanan perizinan pembangunan gedung dilaksanakan. Jenis penelitian ini mencoba mencari data berupa kata-kata dalam bentuk frase atau visual (gambar), yang kemudian dianalisa untuk menghadirkan gambaran yang sebenarnya dari fenomena yang ada. Studi deskriptif mencari informasi kualitatif dengan memberikan gambaran yang lengkap, rinci, dan akurat tentang kondisi saat ini. Dalam penelitian ini penulis berupaya menyampaikan gambaran mengenai bagaimana sistem pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur terkait Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan melalui data yang di kumpulkan.

C. Fokus dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti berkonsentrasi pada masalah pada awalnya, sehingga tidak ada perluasan atau pembentukan masalah yang kemudian ditemukan bertentangan dengan tujuan penelitian. Peneliti dalam

hal ini menetapkan fokus untuk meneliti Sistem Pelayanan Publik Dalam
Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pekerjaan
Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur.

Menentukan Informan.

Informan adalah partisipan penelitian yang dapat memberikan pengetahuan tentang kejadian atau masalah yang disajikan dalam penelitian. Pada penelitian kualitatif, informan diklasifikasikan menjadi tiga kelompok yakni:

- a. Informan kunci
- b. Informan utama
- c. Informan pendukung

Informan kunci ialah sumber data yang mempunyai pengetahuan rinci dan menyeluruh tentang masalah yang disajikan oleh peneliti. Informan kunci tidak hanya memahami keadaan atau peristiwa yang terjadi di masyarakat secara luas, tetapi mereka juga yang memahami informasi tentang informan utama.

Informan kunci harus seseorang yang ingin menyumbangkan pemikiran dan informasi dengan peneliti dan sering digunakan oleh peneliti sebagai tempat untuk menguji pertanyaan. Dengan demikian, ketika mengumpulkan data, peneliti harus memulai dengan informan kunci untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh dan komprehensif mengenai tantangan yang dihadapi. Akibatnya, ada empat karakteristik yang perlu dipertimbangkan ketika memilih informan kunci (Marta & Sudarti, 2016):

- a. Merupakan peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang dikaji, atau telah menyelesaikan tahap enkulturasi
- b. Berpartisipasi dalam budaya yang diselidiki "sekarang"
- c. Harus memiliki waktu yang cukup
- d. Harus mengkomunikasikan informasi dalam bahasa mereka sendiri (alami).

Informan utama yaitu mereka yang secara teknis dan mendalam mengetahui topik penelitian yang sedang dipertimbangkan. Dalam penelitian kualitatif, informan pendukung adalah orang-orang yang mampu menyumbangkan informasi penunjang untuk melengkapi analisa dan pembahasan. Umumnya informan dapat menyampaikan informasi yang tidak bisa disampaikan oleh informan kunci dan informan utama.

Pemilihan informan dapat didasarkan pada dua faktor yakni: teori dan asumsi, yang keduanya tergantung pada tingkat pengetahuan atau pengalamannya (bukan berdasarkan pada pilihan acak). Apabila tujuan utama klasifikasi data ialah untuk membangun teori secara substansial, penentuan informan berdasarkan teori atau sampling teoretis adalah tepat untuk dilaksanakan. Dalam penelitian kesehatan masyarakat, pendekatan pemilihan informan dengan asumsi (*Apriori sampling*) sering digunakan, yang dijalankan dengan menetapkan karakteristik informan yang dikaitkan dengan permasalahan dan sasaran penelitian. Seperti, apabila penelitian kualitatif ingin menyelidiki perilaku kesehatan dan tingkah laku remaja di satu

lingkungan, maka informan penelitian akan diambil berasal dari kelompok tersebut(Ulin et al., 2005).

Karena penentuan informan dalam penelitian kualitatif dipilih oleh peneliti secara penuh, makaPatton(2002) menyebut itu sebagai *purposeful sampling*, yakni menentukan isu-isu yang informatif (*information-rich cases*) diselaraskan dengansasaran dan strategi peneliti, yang jumlahnya tergantung pada tujuan studi dan sumber daya.

Terakhir, sebelum peneliti memilih jumlah informan dan menentukan siapa saja yang menjadi informan, peneliti terlebih dahulu harus menentukan komponen analisis penelitian yang terbagi atas enam komponen, yaitu orang, struktur, sudut pandang, waktu, geografi, dan kegiatan. Jumlah informan dalam penelitian kualitatif disesuaikan dengan kriteria kecukupan dan kelayakan.

Penulis mendapatkan data dari sumber berikut:

1. Data Primer

Data dikumpulkan langsung dari sumber atau informan melalui observasi dan wawancara. Orang-orang berikut ini terlibat dalam penelitian sebagai sumber informasi utama, yakni:

- a. Kepala DinasPekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur
- b. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur

- c. PLT (Pelaksanaan Tugas) Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur
- d. Tenaga Teknis Perkantoran pada Seksi Perencanaan Tata Ruang, Pengawasan, dan Pemanfaatan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur
- e. Masyarakat yang mengurus IMB
- f. Kepala Bidang Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- g. Staff Pelayanan Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah informasi yang dikumpulkan sebagai pelengkap dan penunjang dari data penelitian utama. Data sekunder dikumpulkan dengan memanfaatkan sumber data yang ada seperti catatan, arsip, dan referensi buku, serta literatur pustaka yang relevan dengan kajian ini. Dokumen atau arsip dapat dikumpulkan melalui artikel di surat kabar, majalah/jurnal, dan internet. Selain itu dokumen atau arsip dapat bersumber dari instansi terkait.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menerapkan prosedur interaktif dengan prosedur wawancara dan teknik non-interaktif dengan melakukan pencatatan dan analisa dokumen atau arsip, tergantung pada sifat studi dan penggunaan jenis datanya.

Data yang dikumpulkan dengan pendekatan ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, yakni: data primer dan data sekunder. Data primer ialah informasi yang diperoleh melalui studi lapangan (*field research*). Sementara data sekunder ialah informasi yang didapatkan dari kepustakaan (*library study*).

1) Studi Lapangan (Field Research): Ini adalah bagaimana data diperoleh melalui penelitian yang sebenarnya di lapangan. Strategi berikut digunakan untuk mengumpulkan data primer untuk penelitian ini:

a. Wawancara ialah aktivitas dalam pengumpulan data yang melibatkan kegiatan bertanya dan menjawab pertanyaan bersama narasumber.

Wawancara sering dilaksanakan secara mendalam untuk mendapatkan informasi secara menyeluruh. Pada wawancara ini, penyusunan pedoman wawancara dikerjakan secara metodis sesuai apa yang akan dikaji dan digunakan dalam mendapatkan penggambaran yang jelas dan metodis tentang sistem pelayanan publik dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dan penerbitan dokumen pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kantor Layanan. kota Larantuka, Kabupaten Flores Timur.

b. Observasi, yakni mengamati secara langsung terkait sasaran penelitian (lokasi penelitian) untuk mengamati secara dekat kegiatan yang sedang dilaksanakan. Pengamatan dikerjakan untuk mengetahui bagaimana

sistem pelayanan menangani izin mendirikan bangunan, khususnya yang berkaitan dengan sistem pelayanan publik.

c. Telaah Dokumen adalah cara mengumpulkan data yang terkait dengan sistem dengan cara mengevaluasi dan mengkaji buku, surat dinas, dokumen resmi, dan kearsipan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka, Kabupaten Flores Timur yang berhubungan dengan pengurusan ijin Mendirikan Bangunan dan penerbitan dokumen yang relevan. Teknik ini diterapkan guna merekonstruksi data masa lalu. Materi yang didokumentasikan masuk akal atau berkaitan dengan studi kasus dan membantu dalam penelitian.

2) Studi kepustakaan (*Literatur Study*), yakni metode pengumpulan data sekunder dengan melaksanakan pengkajian laporan-laporan kepustakaan dan bahan-bahan tertulis lain yang berkaitan dengan topik yang dikaji.

E. Validitas Data

Kualitas dan ketetapan data tidak hanya bergantung pada keakuratan sumber data dan proses pengumpulan data yang dipilih. Data yang terkumpul dan didapatkan harus divalidasi untuk menentukan apakah sesuatu yang disaksikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan. Validitas data menjamin konsistensi hasil studi dan interpretasi makna (Sutopo, 2002: 78). Hasil atau data pada penelitian

kualitatif telah dikatakan valid jika tidak ditemukan pertentangan antara apa yang disampaikan oleh peneliti dan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diselidiki. Akan tetapi, harus diingat bahwa realitas data sebenarnya pada penelitian kualitatif bersifat jamak, tidak tunggal, dan bergantung pada konstruksi manusia, yang dihasilkan melalui diri seseorang sebagai konsekuensi dari proses mentalisme setiap individu dengan latar belakang yang berbeda-beda. Akibatnya, jika sepuluh peneliti dengan latar belakang yang beragam melakukan penelitian pada topik yang sama, mereka akan menghasilkan sepuluh hasil, yang kesemuanya akan dianggap sah jika apa yang ditemukan tidak berbeda dengan kenyataan sebenarnya terjadi pada objek yang diselidiki. Pada penelitian ini, triangulasi data digunakan untuk menilai keakuratan hasil. Sutopo (2002: 79) mendefinisikan triangulasi data atau sumber sebagai penggunaan beberapa jenis sumber data untuk menyelidiki data yang sebanding. Triangulasi data diterapkan sebagai pengarah untuk peneliti dalam mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk meneliti data yang dapat dibandingkan sehingga apa yang didapatkan dari satu sumber data bisa divalidasi dengan lebih baik. Titik beratnya adalah pada variasi sumber data daripada perbedaan dalam metodologi pengumpulan data atau faktor lainnya. Pendekatan ini digunakan untuk mengarahkan peneliti sedemikian rupa sehingga mereka wajib untuk menggunakan berbagai sumber data yang dapat diakses saat mengumpulkan data, yang menyiratkan bahwa data yang sama atau serupa akan lebih kredibel ketika diambil dari sumber-sumber yang bervariasi. Triangulasi data dimanfaatkan sebagai pembanding antara data hasil

wawancara dengan data hasil observasi dan studi dokumen/arsip dan publikasi yang didapatkan dari sejumlah sumber. Untuk mengumpulkan data yang akurat, triangulasi pendekatan digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi wawancara dengan sejumlah informan baik dari dinas terkait maupun masyarakat, serta pengamatan dan evaluasi dokumen/arsip dan artikel dari beragam sumber untuk mendapatkan data yang validitasnya dapat terjamin.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif adalah suatu mekanisme dalam penelitian yang berhubungan dimana proses pengumpulan data, olahan data, dan menganalisis data terjadi di waktu yang sama sepanjang keberlangsungan penelitian. Data yang diperoleh, termasuk data sekunder dan hasil wawancara mendalam, dianalisa secara deskriptif kualitatif dengan mengkarakterisasi data dan informasi yang didapatkan. Setiap potongan data yang dikumpulkan akan dibandingkan untuk melihat apakah ada keterkaitan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Model analitik interaktif digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah suatu komponen penting sebagai bagian integral dari analisis data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses berkesinambungan yang melibatkan pemilihan, pemusatan, menyederhanakan, dan mengabstraksi seluruh bentuk

informasi yang dilaporkan secara rinci dalam pencatatan lapangan. Reduksi data adalah langkah dalam proses analitik yang mempersingkat, memfokuskan, membuang informasi yang tidak perlu, dan mengelola data sehingga dapat dicapai penyajian data dan kesimpulan masalah sebagai konsekuensi penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data memungkinkan peneliti untuk melihat gambaran besar atau aspek-aspek tertentu dari data penelitian dengan lebih mudah.

Yang dimaksud dengan penyajian data adalah rumusan suatu masalah dalam bentuk cerita yang memberikan gambaran mengenai solusi dari setiap kesulitan yang ada. Data disajikan dalam urutan kata-kata yang tersusun secara sistematis dan logis sehingga dapat dengan mudah dimengerti, tergantung pada poin-poin yang terdapat dalam reduksi data.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah reduksi dan sajian data, kemudian tahap ini digunakan untuk membentuk kesimpulan akhir guna memecahkan tantangan yang dihadapi.

Selanjutnya hasil akhir harus diperiksa agar menghasilkan data yang stabil dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan analitik interaktif diadopsi oleh para peneliti dalam kajian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) merupakan salah satu instansi yang terletak di Kelurahan Sarotari Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur. Jarak 18.87 KM dari Flores Timur, 47.58 KM dari Kabupaten Lembata dan 109.05 KM dari Kabupaten Sikka.

Titik koordinat Dinas PUPR yaitu- $8^{\circ} 18'47.724''S$ $123^{\circ} 1'11.238''E$ Kabupaten Flores Timur. Letak posisi sebelah utara berbatasan langsung dengan kelurahan Sarotari Timur, sebelah selatan berbatasan langsung dengan Pantai Kota Kelurahan Sarotari, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Sarotari Barat.

1. Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Flores Timur.

Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang sesuai dengan beberapa visi dan misi yang dituangkan dalam RPJMD Kabupaten Flores Timur tahun 2017-2022 yaitu: “Flores Timur Sejahtera dalam Bingkai Desa Membangun Kota Menata”.

Visi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka antara lain:

- a. Selamatkan Infrastruktur Flores Timur.
- b. Terwujudnya Kesesuaian Penataan Ruang dan Bangunan.
- c. Meningkatkan Fungsi Pelayanan dan Tata Laksana yang Efektif dan Efisien.

Dan adapun maklumat dari Dinas PUPR yaitu: “Kami Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Publik Sesuai Aturan yang Berlaku Demi Menyelamatkan Infrastruktur dengan Semangat Pengabdian yang Tinggi, Penuh Disiplin, dan Bebas dari Korupsi.

Personalia:

Staf Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur berjumlah 61 (Enam Puluh Satu) orang dirinci sebagai berikut:

Tabel 1

Jabatan Pegawai

Eselon II	1 Orang
Eselon III a	2 Orang
Eselon III b	2 Orang
Eselon IV a	11 Orang
Tenaga Staff	49 Orang

Latar belakang pendidikan dari Pegawai Organik di atas antara lain:

Tabel 2

Pendidikan Pegawai

Strata II	-
Strata I	10 Orang
Diploma	5 Orang
SMU/STM	42 Orang
SLTP	3 Orang
SD	1 Orang

Selain Tenaga Organik, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur memiliki tenaga pendukung teknis perkantoran sebanyak 45 (Empat Puluh Lima) orang staff yang diperbantukan pada Sub Bagian dan Bidang serta Unit Peralatan dan Teknologi Dinas yang ada sesuai tingkat pendidikan maupun keterampilan yang dikuasai oleh pihak yang bersangkutan. Komposisi Jabatan Struktural Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat disajikan seperti di bawah ini:

Tabel 3

Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka

Kabupaten Flores Timur

No.	Nama Jabatan	Eselon	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala Dinas	II. B	1	Terisi
2.	Sekretaris	III. A	1	Terisi
	Kepala Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian	IV. A	1	Terisi
	Kepala Sub Bagian Program, Data dan Evaluasi	IV. B	1	Terisi
3.	Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya	III. A	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Perencanaan Tata Ruang, Pengawasan, dan Pemanfaatan Ruang	IV. A	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Air Minum dan Penyehatan Lingkungan	IV. A	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Penataan Bangunan dan Pengembangan Kawasan	IV. A	1	Terisi
4.	Kepala Bidang Sumber Daya Air	III. A	1	Tidak Terisi
	➤ Kepala Seksi Perencanaan Sumber Daya Air	IV. A	1	Terisi

	➤ Kepala Seksi Pelaksanaan Jaringan Sumber Air	IV. A	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air	IV. A	1	Terisi
5.	Kepala Bidang Bina Marga	III. B	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Perencanaan Teknis dan Evaluasi	IV. A	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan	IV. A	1	Terisi
	➤ Kepala Seksi Preservasi Jalan dan Jembatan	IV. A	1	Terisi
Jumlah		-	15	Terisi
			1	Tidak Terisi

Data Kepegawaian:

Personalia Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4

Data Pegawai

No.	Jenis Pegawai	Jumlah		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	PNS+CPNS	54	7	61
2.	Tenaga Teknis Perkantoran	36	8	44
Jumlah		90	15	105

Dan diperhatikan dari tingkat pendidikan personalia pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5

Data Pendidikan Pegawai

No.	Jenis Pegawai	Tingkat Pendidikan					Jumlah	Ket
		SD	SLTP	SMU/STM/ SMEA	Diploma	S1		
1.	PNS+CPNS	1	3	42	5	12	61	
2.	Tenaga Teknis Perkantoran	-	3	13	6	22	44	
Jumlah		1	6	55	11	34	105	

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi dari Bagan Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Lantuka Kabupaten Flores Timur.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor: 88 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Flores Timur, Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang terdiri dari Kesekretariatan (Sub Bagian) dan Bidang serta UPTD terdiri dari:

a. Kepala Dinas

Tugas: Membantu Bupati dalam menyelenggarakan Pemerintahan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Fungsi:

- Perumusan Kebijakan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- Pelaksanaan Kebijakan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- Pelaksanaan Administrasi Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- Pembinaan, Pengoordinasian dan Pengendalian Urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- Pelaksanaan Fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan Tugas dan Fungsinya

b. Sekretaris

Tugas: Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan Administratif dan teknis yang meliputi urusan perlengkapan Rumah Tangga, Keuangan dan Kepegawaian serta Program, Data dan Evaluasi Lingkup Dinas.

Fungsi:

- Penyusunan Rencana Kerja Kesekretariatan
- Penyusunan Program dan Anggaran
- Pengelolaan Keuangan, Perlengkapan, Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Barang Milik Negara/ Daerah
- Pengelolaan urusan Kepegawaian
- Pelaksanaan Fungsi lain yang di berikan oleh Atasan terkait Tugas dan Fungsinya.

Bidang Kesekretariatan terdiri dari:

- Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian

Tugas: Membantu Sekretaris dalam menyelenggarakan urusan tata usaha, kerajinan, administrasi kepegawaian, urusan perlengkapan rumah tangga dan penataan barang milik Negara/ Daerah.

Fungsi:

- Penatausahaan administrasi perkantoran
- Pengelolaan dokumen kepegawaian
- Pengelolaan perlengkapan perkantoran
- Pengelolaan dan penataan barang milik Negara/ Daerah
- Pengelolaan dan penatausahaan keuangan
- Verifikasi dan pembukuan keuangan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

(Unit Pelayanan Teknis Dinas berada di bawah tanggung jawabnya)

- Sub Bagian Program, Data dan Evaluasi

Tugas: Membantu Sekretaris dalam menyelenggarakan urusan Program, Data dan Evaluasi Dinas.

Fungsi:

- Penyiapan penyusunan program, data dan evaluasi
- Perencanaan program, data dan evaluasi
- Pelaporan pelaksanaan program, data dan evaluasi

- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

c. Bidang Sumber Daya Air

Tugas: Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan urusan Sumber Daya Air.

Fungsi: Menyelenggarakan:

- Penyusunan Rencana Kerja Sumber daya Air
- Perumusan Kebijakan Teknis Sumber Daya Air
- Pelaksanaan Program dan Kegiatan Sumber Daya Air
- Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Sumber Daya Air
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Sumber Daya Air terdiri dari:

➤ Seksi Perencanaan Sumber Daya Air

Tugas: Membantu Kepala Bidang Sumber Daya Air dalam menyelenggarakan urusan perencanaan sumber daya air.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja perencanaan sumber daya air
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis perencanaan sumber daya air
- Pelaksanaan program dan kegiatan perencanaan sumber daya air
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan perencanaan sumber daya air
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

➤ Seksi Pelaksanaan Jaringan Sumber Daya Air

Tugas: Membantu Kepala Bidang Sumber Daya Air dalam menyelenggarakan urusan pelaksanaan jaringan sumber daya air.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja jaringan sumber daya air

- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan jaringan sumber daya air
- Pelaksanaan program dan kegiatan pelaksanaan jaringan sumber daya air
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan jaringan sumber daya air
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

➤ Seksi Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Sumber Daya Air

Tugas: Membantu Kepala Bidang Sumber Daya Air dalam menyelenggarakan urusan pelaksanaan jaringan pemanfaatan sumber daya air.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja jaringan pemanfaatan sumber daya air
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan jaringan pemanfaatan sumber daya
- Pelaksanaan program dan kegiatan pelaksanaan jaringan pemanfaatan sumber daya air
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan jaringan pemanfaatan sumber daya air
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

d. Bidang Bina Marga

Tugas: Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan urusan Bina Marga.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja bina marga
- Perumusan kebijakan teknis bina marga
- Pelaksanaan program dan kegiatan bina marga
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan bina marga

- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan dengan tugas dan fungsinya

Dalam Bidang Bina Marga terdiri dari:

➤ Seksi Perencanaan Teknik dan Evaluasi

Tugas: Membantu Kepala Bidang Bina Marga dalam menyelenggarakan urusan Bina Marga.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja perencanaan teknik dan evaluasi
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis perencanaan teknik dan evaluasi
- Pelaksanaan program dan kegiatan perencanaan teknis dan evaluasi
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan perencanaan teknis dan evaluasi
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

➤ Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan

Tugas: Membantu Kepala Bidang Bina Marga dalam menyelenggarakan urusan Pembangunan Jalan dan Jembatan.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja pembangunan jalan dan jembatan
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan pembangunan jalan dan jembatan
- Pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan jalan dan jembatan
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pembangunan jalan dan jembatan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

➤ Seksi Preservasi Jalan dan Jembatan

Tugas: Membantu Kepala Bidang Bina Marga dalam menyelenggarakan urusan Preservasi Jalan dan Jembatan.

Fungsi:

- Penyusunan rencana kerja preservasi jalan dan jembatan
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis preservasi jalan dan jembatan
 - Pelaksanaan program dan kegiatan preservasi jalan dan jembatan
 - Pengendalian, evaluasi dan pelaporan preservasi jalan dan jembatan
 - Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

e. Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya

Tugas: Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan urusan Penataan Ruang dan Cipta Karya.

Fungsi:

- Menyelenggarakan penyusunan rencana kerja penataan ruang dan cipta karya
- Perumusan kebijakan teknis penataan ruang dan cipta karya
- Pelaksanaan program dan kegiatan penataan ruang dan cipta karya
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan penataan ruang dan cipta karya
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya terdiri dari:

➤ Seksi Perencanaan Tata Ruang, Pengawasan dan Pemanfaatan Ruang

Tugas: Membantu Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya dalam menyelenggarakan urusan perencanaan penataan ruang, pengawasan dan pemanfaatan ruang.

Fungsi:

- Menyelenggarakan penyusunan rencana kerja perencanaan penataan ruang, pengawasan dan pemanfaatan ruang
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis perencanaan penataan ruang, pengawasan dan pemanfaatan ruang

- Pelaksanaan program dan kegiatan perencanaan penataan ruang, pengawasan dan pemanfaatan ruang
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan perencanaan penataan ruang, pengawasan dan pemanfaatan ruang
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

➤ **Seksi Air Minum dan Penyehatan Lingkungan**

Tugas: Membantu Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya dalam menyelenggarakan urusan air minum dan penyehatan lingkungan.

Fungsi:

- Menyelenggarakan penyusunan rencana kerja air minum dan penyehatan lingkungan
- Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis air minum dan penyehatan lingkungan
- Pelaksanaan program dan kegiatan air minum dan penyehatan lingkungan
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan air minum dan penyehatan lingkungan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

➤ **Seksi Penataan Bangunan dan Pengembangan Kawasan**

Tugas: Membantu Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya dalam menyelenggarakan urusan penataan bangunan dan pengembangan kawasan.

Fungsi:

- Menyelenggarakan penyusunan rencana kerja penataan bangunan dan pengembangan kawasan
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis penataan bangunan dan pengembangan kawasan

- Pelaksanaan program dan kegiatan penataan bangunan dan pengembangan kawasan
- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan penataan bangunan dan pengembangan kawasan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

B. Identitas Informan

Beberapa informan dipilih oleh peneliti dalam prosedur pengumpulan data, terutama sebagai orang yang dapat memberikan data terkait fokus penelitian yang dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Sesuai dengan judul penelitian ini maka penulis mengambil informasi dari beberapa personalia Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur yaitu Kepala Dinas, Sekretaris, PLT Kepala Bidang, Tenaga Teknis Perkantoran, dan Masyarakat yang mengurus IMB. Untuk mengetahui kebenaran data yang didapatkan, khususnya yang bersumber dari informan, maka disajikan informasi tentang informan sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Flores Timur.
Dominikus Demon SH adalah Kepala Dinas PUPR yang menjabat sejak oktober 2019. Beliau adalah seorang Laki-laki yang usianya sekitar 54 tahun.
- b. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Yoh. M. Viane Manggolu Tukan, ST adalah Sekretaris Dinas PUPR. Tugas dari Sekretaris ialah: Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan Administratif dan teknis yang meliputi urusan perlengkapan Rumah Tangga, Keuangan dan Kepegawaian serta Program, Data dan Evaluasi Lingkup Dinas.
- c. PLT Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya
Bapak Yeremias Hermanus Tokan, ST merupakan PLT (Pelaksanaan Tugas) untuk menggantikan Kepala Bidang yang sementara.

- d. Tenaga Teknis Perkantoran pada Seksi Perencanaan Tata Ruang, Pengawasan, dan Pemanfaatan Ruang

Disini peneliti mengambil dua tenaga teknis untuk diwawancarai yaitu;

- Kakak A. Romualdes Taka Ola Lamapaha, ST yang bertugas sebagai staff pelayanan sekaligus tim peninjau dalam IMB.
- Kakak Emy Diaz yang bertugas sebagai staff pelayanan bagian perizinan IMB. Usianya sekitar 28 tahun.

- e. Masyarakat yang mengurus IMB

Peneliti mewawancarai 3 (tiga) orang masyarakat yang mengurus IMB. diantaranya adalah;

- Bapak Fransiskus Hurint. Beliau adalah masyarakat yang bekerja sebagai Wiraswasta. Beliau berusia sekitar 53 tahun.
- Kakak Deni Lamoren. Beliau merupakan masyarakat yang bekerja sebagai wiraswasta dan memiliki Hotel. Beliau berusia sekitar 43 tahun.
- Bapak Suban Koten. Beliau yang kesehariannya bekerja sebagai penjual bensin. Usianya sekitar 48 tahun, yang bertempat tinggal di Desa Lewoloba.

- f. Kepala Bidang Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur. Bapak Pius Ola Plate. Yang menjabat sebagai Kepala Bidang bagian Perizinan Penerbitan IMB.

- g. Staff Pelayanan Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur. Kakak Ina Matutina, yang bertugas sebagai staff pelayanan bagian perizinan penerbitan IMB. Usianya sekitar 26 tahun.

C. Hasil Penelitian

1. Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PUPR.

Mengenai Bagaimana Prosedur Pelayanan yang di gunakan dalam melayani pengurusan Izin Mendirikan Bangunan akan dibahas dalam beberapa indikator berikut ini:

- a. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan pelayanan.

Sumber Daya Manusia adalah individu yang menyumbangkan tenaga, keterampilan, kreativitas, dan usahanya untuk operasional organisasi atau perusahaan.

Mengingat pentingnya aparatur sebagai pelaku dominan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan umum dan pembangunan, serta tuntutan pembangunan yang semakin pesat dan kompleks, maka diperlukan aparatur yang berkualitas dalam hal sikap, keterampilan, kemampuan, dan profesionalisme yang tinggi untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas yang dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aktor utama dalam pemberian layanan di dalam instansi pemerintah. Kompetensi dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang dipertaruhkan, yaitu apakah individu-individu tersebut telah melaksanakan tugasnya dengan benar sesuai SOP yang berlaku. Kompetensi yang dimiliki sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti melakukan wawancara bersama Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur Dominikus Demon, SH untuk melihat Bagaimana kemampuan SDM dalam menjalankan pelayanan melalui pertanyaan bagaimana peran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur dalam mendukung proses pelayanan terkait pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

“sejauh ini peran dan fungsi Dinas PUPR, terkhususnya untuk pemberian rekomendasi pengurusan IMB.

Adapun dokumen yang mendasari yaitu dokumen PERDA tentang Tata Ruang yang diatur dalam Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2007.

Terkhusus dalam pengurusan IMB, proses yang dilakukan adalah setelah menerima permohonan dari masyarakat Dinas PUPR akan melakukan identifikasi lapangan untuk melihat kesesuaian antara lokasi yang dimohonkan dengan peruntukkan yang selaras dengan Tata Ruang. Apabila lokasi yang dimohonkan itu sesuai dengan peruntukkan Tata Ruang, maka proses pemberian rekomendasi IMB dapat dilanjutkan atau diproses. Sedangkan apabila tidak sesuai dengan Tata Ruang maka Dinas PUPR akan memberikan arahan untuk penyesuaian peruntukkan. Melihat dengan peran dari Dinas ini, saya sangat memperhatikan kinerja pegawai saya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang mengurus IMB. Kemampuan pegawai bisa dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam dirinya dalam melaksanakan setiap kewajibannya, baik berjalan dengan baik atau tidak. Karyawan yang terdidik dan terampil di bidangnya biasanya memiliki modal pengetahuan dan kemampuan berdasarkan pendidikan dan pengalaman kerja.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa:

“kami juga memberikan pelatihan-pelatihan teknis yang selaras dengan bidang dan tugasnya masing-masing. Sehingga pegawai dapat mengerti apa yang akan dilakukan sesuai dengan tugasnya. Dan pelayanan yang diberikan dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Hal yang sama mengenai Bagaimana peran dan tugas Dinas terkait dalam memberikan pelayanan disampaikan oleh Bapak Yoh. M. Viane Manggotu Tukan, ST. Selaku Sekretaris pada Dinas PUPR.

“dalam menjalankan tugasnya, personil harus paham dengan tugas pokok dan peranannya sehingga sebagai acuan atau standar dapat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dengan Rencana Tata Ruang Wilayah.

Kemudian untuk mengetahui bagaimana proses pembinaan personil ketatalaksanaan, sarana dan prasarana dalam mengembangkan kapasitas pelaporan, monitoring, dan evaluasi, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Mance, PLT Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya yang mengatakan bahwa:

“dalam hal ini, semuanya berpatokan pada SOP yang berlaku.

Sebelum turun survey ke lapangan diberikan arahan dalam hal briefing terkait IMB kepada staff yang bertugas terkait hal-hal yang perlu dimintai keterangan menyangkut teknis, syarat ruang dan lain-lain. Ini terkait dengan pembinaan personil.

Dalam pengembangan kapasitas, mereka diarahkan untuk belajar dan baca dokumen terkait dengan hal-hal yang menyangkut IMB dan Tata Ruang yang sesuai dengan dokumen Tata Ruang. Dan hal-hal yang saya ketahui saya sampaikan kepada staff terkait bisa dan tidaknya membangun di ruang tertentu.

Mengenai monitoring dan evaluasi, setelah mereka pulang survey saya melakukan evaluasi terkait hasil yang mereka peroleh dari turun lapangan. Setelah mendapat penjelasan, dan ada hal yang kurang berarti kami belum bisa memproses rekomendasi IMB, sebelum mendapatkan data yang lebih akurat dari pemilik langsung. Setelah konfirmasi dari pemilik bangunan dan semuanya sudah oke atau benar, baru kami bisa memberi rekomendasi IMB.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai kemampuan SDM dalam menjalankan pelayanan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Dinas PUPR sangat memperhatikan kinerja yang ada pada pegawainya. Dalam menjalankan tugasnya, personil harus memahami tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat berjalan secara baik dan terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengurus IMB.

Dalam pengembangan kapasitas pelaporan, monitoring dan evaluasi staff diarahkan untuk belajar dan membaca dokumen terkait dengan hal-hal yang menyangkut IMB dan Tata Ruang yang sejalan dengan Dokumen Tata Ruang dan perundang-undangan yang berlaku.

Staff kantor juga diberikan pelatihan-pelatihan teknis yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga staff dapat mengerti apa yang menjadi tugasnya.

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan langkah-langkah yang ditetapkan untuk mengukur tindakan dalam pemberian pelayanan publik yang harus diikuti oleh pemberi atau penerima pelayanan. Diantaranya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi penyedia jasa layanan. Standar pelayanan menjadi rujukan bagi penyelenggara pelayanan publik sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan selama pelaksanaannya. Selanjutnya, standar layanan yang dikembangkan dan ditentukan oleh unit pelayanan publik harus disampaikan kepada publik/masyarakat, baik melalui media cetak maupun elektronik, agar seluruh individu yang mencari pelayanan memiliki deskripsi pemahaman yang jelas tentang mekanisme dan kondisi pelayanan di lokasi tersebut.

Mengenai Standar Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas PUPR berdasarkan hasil wawancara mengenai Bagaimana standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan IMB, dilakukan wawancara dengan informan yaitu Sekretaris Dinas PUPR Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Yoh. M. Viane Manggotu Tukan, ST yang mengatakan bahwa:

“prosedur pelayanan yang ada pada dinas PUPR dipaparkan dalam bentuk SOP. Terkait dengan standar pelayanan, untuk sementara masih dalam keputusan Kepala Dinas. Sudah seharusnya standar pelayanan harus sesuai Pergub. Untuk saat

ini masih dalam proses peningkatan standar pelayanan untuk bagian organisasi sebagai unit yang sesuai dengan Peraturan Bupati. Dan masih dalam tahap koordinasi untuk peningkatan pelayanan. Peran saya disini sebagai koordinasi dalam penyusunan rencana-rencana peningkatan pelayanan, pengendalian terhadap pelayanan staff (personil) dalam turun survey lapangan harus punya kompetensi, koordinasi dalam hasil akhir rekomendasi apakah secara administrasi telah sesuai dengan prosedur administrasi surat-menyurat dan koordinasi administrasi pelaporan pelayanan. Yang akhirnya dievaluasi sehingga mengarah ke pelayanan yang lebih baik”.

Kemudian untuk menambah informasi mengenai Bagaimana prosedur dalam pengurusan IMB, dilakukan wawancara dengan Kakak A. Romualdes Taka Ola Lamapaha, ST Staff Dinas PUPR Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya yang mengatakan bahwa:

“pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat pengurus IMB sesuai dengan SOP. Selain itu staff pada bagian pelayanan memeriksa kelengkapan berkas dari pemohon sebelum diproses lebih lanjut. Berikut prosedur dalam pengurusan IMB yaitu; pemohon mengajukan permohonan dengan menyerahkan dokumen persyaratan IMB yang sesuai dengan SOP kepada staff, lalu staff memeriksa dokumen, apakah sudah lengkap atau belum. Apabila sudah lengkap dilanjutkan kepada Kepala Seksi untuk dilakukan pemeriksaan lapangan, sedangkan belum lengkap maka staff menyerahkan kembali kepada pemohon untuk melengkapi terlebih dahulu sebelum ditindaklanjuti”.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa:

“prosedur yang ada ini membuat pemberian IMB lebih mudah, cepat, dan lancar. Namun terkadang yang menjadi kendala dalam pengurusan IMB adalah dokumen persyaratan IMB dari pemohon yang belum lengkap. Yang menjadi hal utama dalam

pengurusan IMB adalah Gambar dan RAB (Rencana Anggaran Biaya). Namun ini juga yang menjadi kendala karena masyarakat kurang mengerti akan hal ini. Maka sangat diharapkan agar masyarakat dapat berkoordinasi dengan tenaga teknis yang bersangkutan”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan PLT Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya Dinas PUPR Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Yeremias Hermanus Tokan, ST tentang bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan IMB sebagai berikut:

“pelayanan yang kami berikan sesuai dengan SOP. Dan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemohon yang mengurus IMB. Selama ini kurangnya pemahaman dan juga kurangnya sosialisasi dari pemerintah terhadap masyarakat sehingga masyarakat belum terlalu memahami tentang prosedur dan syarat untuk mengurus IMB. Sehingga banyak terjadi penyimpangan terhadap prosedur pengurusan IMB. Dalam arti, karena kurang pahaman dari masyarakat sehingga banyak bangunan yang dibangun tanpa IMB. Setelah dibangun baru mereka memproses IMB. Saat diproses ada bangunan yang memang sesuai dengan prosedur, namun ada juga yang tidak sesuai dengan prosedur. Maka dari itu yang melanggar prosedur tidak diberikan rekomendasi untuk IMB dan yang telah sesuai diberikan rekomendasi IMB”.

Selain standar pelayanan dan prosedur yang telah dijelaskan di atas, lebih lanjut dijelaskan mengenai bagaimana sistem pelayanan dalam pengurusan IMB oleh Kepala Dinas PUPR, Bapak Dominikus Demon, SH sebagai berikut:

“terkait sistem proses pelayanan IMB masih belum dilakukan secara terpadu dalam satu unit pelayanan. Misalnya; masyarakat masih harus datang ke kecamatan, ke Dinas PUPR dan

selanjutnya memproses perizinan penerbitan dokumen IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Idealnya seluruh proses berkaitan dengan izin terpusat sehingga masyarakat hanya datang di satu tempat sehingga proses diselesaikan di satu tempat agar masyarakat tidak kewalahan”.

Di dalam pengurusan IMB, terpusat pada dua tempat yaitu Dinas PUPR sebagai pemberi rekomendasi IMB dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai perizinan penerbitan dokumen IMB. Maka dari itu dijelaskan terkait Bagaimana pandangan Kepala Bidang Perizinan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait penerbitan dokumen IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Pius Ola Plate sebagai berikut:

“pada dasarnya kesadaran masyarakat masih sangat rendah terkait dengan pengurusan IMB. Atas dasar itu upaya yang kami lakukan dari Tahun 2019, sudah melakukan kerjasama melalui koordinasi dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seperti; SATPOLPP, Dinas PUPR, Dinas Lingkungan Hidup serta Kelurahan/Desa tempat sasaran. Pada tempat sasaran di Kelurahan/Desa diadakan sosialisasi dengan masyarakat sekitar agar masyarakat bisa mengetahui terkait Prosedur pengurusan IMB. Dengan adanya sosialisasi tersebut, masyarakat sudah mulai termotivasi dan menyadari untuk mengurus IMB”.

Berdasarkan pernyataan informan di atas bahwa Standar Pelayanan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berlandaskan pada SOP. Pihak terkait melakukan sosialisasi di Kelurahan/Desa agar masyarakat sekitar bisa mengetahui terkait prosedur pengurusan IMB dan Prosedur Penerbitan IMB. Dan dengan

adanya sosialisasi tersebut, masyarakat sudah mulai termotivasi dan menyadari untuk mengurus IMB.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana memegang peran penting sebagai bagian dari pemberian layanan. Ini juga dapat digambarkan sebagai alat untuk membantu keberhasilan proses upaya yang dikerjakan pada sektor publik, karena jika dua elemen ini hilang maka semua kegiatan akan gagal memberikan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk memperhatikan sarana dan prasarana agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik.

Berikut wawancara bersama Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Dominikus Demon, SH. Mengenai Apakah ada sarana dan prasarana yang disediakan terkait proses pelayanan dalam pengurusan IMB.

“sarana dan prasarana yang disediakan berhubungan dengan proses pelayanan dalam pengurusan IMB telah tersedia, namun belum disiapkan secara memadai. Pada prinsipnya walaupun belum memadai sesuai dengan standar pelayanan publik tetapi proses pelayanan dapat beroperasi dengan baik dan dapat dilakukan secara cepat. Sarana dan prasarana ini juga sangat penting untuk menunjang proses pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana proses pelayanan tidak bisa dilakukan”.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa:

“rata-rata fasilitas pelayanan yang tersedia di Dinas PUPR seperti; ruang tunggu, toilet, pamphlet/brosur.

Dan terkait fasilitas pendukung (teknologi) seperti komputer, printer, proses penggandaan dokumen (mesin Foto Copy) untuk umum belum tersedia. Sehingga masyarakat yang mengurus IMB harus menempuh jarak yang lumayan jauh untuk menggandakan dokumen.

Maka kami berharap agar seluruh fasilitas yang digunakan untuk menunjang kelancaran dalam mengurus IMB dapat tersedia secara memadai dan mudah dijangkau oleh setiap masyarakat”.

Pendapat yang sama terkait Apakah sarana dan prasarana menunjang pelayanan dalam pengurusan IMB, yang diungkapkan oleh Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Yoh. M. Viane Manggotu Tukan ST.

“karena belum memadainya sarana-dan prasarana seperti Baliho untuk prosedur dan persyaratan dalam mengurus IMB sehingga masyarakat tidak berulang-ulang datang. Dan sudah seharusnya terpampang jelas di halaman kantor agar masyarakat lebih mudah untuk mengetahui prosedur dan persyaratan dalam mengurus IMB dan dapat terlayani dengan baik dalam catatan-catatan yang termuat dalam rekomendasi.

Kesulitan yang dialami selama proses pelayanan terjadi, sulitnya terhadap pengujian lapangan dan juga standar pelayanan belum secara tertulis dan tersampaikan dengan baik ke masyarakat. Dan sangat diharapkan dalam peningkatan pelayanan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai sarana dan prasarana bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pihak instansi harus memperhatikan sarana dan prasarana agar dapat menunjang pelayanan. Walaupun sarana dan prasarana itu telah tersedia namun belum memadai. Maka pihak dinas berupaya untuk melengkapi sarana dan prasarana dan berharap agar sesegera mungkin dilakukan peningkatan pelayanan untuk pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Karakteristik Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah kerangka kerja di mana individu memiliki arti yang sama untuk mengidentifikasi satu organisasi dari yang lain. Akibatnya, sebuah perusahaan membutuhkan sikap berani

mengambil risiko, memperhatikan detail, berorientasi pada hasil, dan kerja tim untuk mendukung operasional organisasi.

Untuk membangun organisasi yang baik, sangat penting untuk memperhatikan variabel-variabel yang dapat mendukung keberlanjutan organisasi, serta dibutuhkan pula pola berpikir dengan hati-hati untuk mengembangkan budaya yang akan berdampak positif bagi perusahaan. Mengenai bagaimana karakteristik budaya organisasi yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, maka akan dibahas dalam beberapa indikator sebagai berikut:

a. Inovasi

Banyak perusahaan menggunakan inovasi sebagai komponen strategi untuk beradaptasi dengan kecepatan pertumbuhan teknologi yang tidak terduga, perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), dan kebutuhan masyarakat atau pemangku kepentingan. Tingkat di mana karyawan diharapkan menjadi kreatif dan mengembangkan ide-ide baru disebut sebagai inovasi.

Dibutuhkan keterampilan, daya cipta, dan pengetahuan dari penemunya untuk berinovasi. Setelah merencanakan dan mempersiapkan kegiatan inovasi, berikutnya yang dibutuhkan adalah kesabaran, kerja keras, dan fokus pada tujuan inovasi. Tidak akan ada keterampilan, penemuan, atau pengetahuan jika tidak ada ketekunan, keuletan, atau pengabdian. Sementara apabila penemuan dan pengetahuan diperlukan, kita tidak harus menjadi orang yang paling cerdas atau paling berpengetahuan untuk menjadi inovatif. Hal ini hanya membutuhkan niat dan kemauan seorang inovator untuk tetap belajar dan bekerja keras untuk membangun sebuah ide. Agar efektif, inovasi sebaiknya mendasar, diawali dari yang kecil, dan terfokus.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak

Dominikus Demon, SH untuk mengetahui apakah Dinas terkait sudah inovasi atau belum, diberikan pertanyaan Bagaimana pendapat Bapak mengenai sistem pelayanan dalam pengurusan IMB, adalah sebagai berikut:

“terkait sudah inovasi atau belum Dinas PUPR, untuk saat ini belum, karena belum terlaksana atau berjalan dengan baik. Seharusnya sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern, Dinas PUPR sudah bisa menjalankan Pelayanan secara aplikasi dan didukung juga dengan sarana dan prasarana yang cukup agar mampu mendukung atau mendorong pelayanan kearah yang lebih baik. Prosedur yang diberikan masih secara manual. Sehingga masyarakat yang ingin mengurus IMB tidak lagi perlu bertanya pada Staff Perizinan. Dan seharusnya Prosedur untuk mengurus IMB sudah terpampang di halaman sekitar kantor. Agar masyarakat lebih mudah untuk mengetahui prosedur untuk pengurusan IMB, agar lebih memudahkan Staff dan Masyarakat pemohon”.

Pernyataan yang sama mengenai Perencanaan pelayanan seperti apa yang diicanangkan oleh pihak Dinas dalam menunjang peningkatan kinerja dalam proses pengurusan IMB, yang diungkapkan oleh Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Yoh. M. Viane Manggotu Tukan ST.

“belum siapnya pihak Dinas dalam Inovasi terkait Pelayanan yang diberikan, maka kami pihak Dinas sebagai Inovator harus punya niat dan komitmen untuk terus berusaha dan bekerja keras dalam melahirkan sebuah inovasi yang lebih baik”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan Penerbitan IMB Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak

Pius Ola Plate. Diberikan pertanyaan, Bagaimana sistem pelayanan yang diberikan terkait dengan pengurusan IMB.

” terkait dengan inovasi yang ada pada Dinas ini, pada dasarnya masih menerapkan peraturan yang lama, tetapi dari beberapa aturan telah diperbaharui. Seperti prosedur-prosedur pelaporan izin mendirikan bangunan atau alur pelayanan perijinan yang diterapkan di dinas ini, sudah dibuat pembaharuannya. Namun pengurusan berkas-berkas IMB masih dilakukan secara manual dan pengurusannya masih bolak-balik dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka, maka kami pihak Dinas berupaya untuk membangun system pelayanan yang lebih membaik lagi agar masyarakat hanya mengurusnya pada satu atap. Berdasarkan berkas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, awalnya kesadaran masyarakat masih sangat rendah terkait pengurusan IMB. Atas dasar itu, upaya dari tahun 2019 telah melakukan kerjasama dari masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yakni: SATPOL PP, DINAS PUPR, DINAS LINGKUNGAN HIDUP, DAN KELURAHAN/DESA SASARAN, dengan melakukan sosialisasi pada masyarakat, agar masyarakat lebih menyadari terkait pentingnya IMB. Dengan adanya sosialisasi tersebut, untuk saat ini masyarakat sudah mulai termotivasi untuk mengurus IMB.

Inovasi sangat dibutuhkan untuk peningkatan pelayanan, guna untuk pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Oleh sebab itu, sesuai dengan penjelasan di atas belum tercapainya inovasi yang lebih baik di Dinas terkait, maka Dinas mengupayakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan lebih kreatif dan membangkitkan gagasan baru.

b. Stabilitas

Stabilitas diperlukan sebagai pendukung utama dalam menjalankan rencana kerja dalam rangka mewujudkan visi organisasi. Sebuah organisasi yang tidak memprioritaskan menjaga stabilitas harus bersiap untuk menghadapi masalah, bahkan jika masalahnya adalah masalah yang kecil. Stabilitas ini mengutamakan lingkungan yang stabil, saling menghargai, dapat diprediksi, dan berfokus pada peraturan.

Konflik dan perubahan dapat dikendalikan secara efisien dengan memperkuat kestabilan sistem sosial agar lingkungan kerja dianggap sangat baik dan positif.

Stabilitas adalah komitmen atau keadaan yang kondusif baik di dalam pemerintahan, budaya, maupun bidang sosial dan bidang lainnya, sehingga pemerintahan dapat terlaksana dengan baik dan dilaksanakan secara optimal untuk hasil yang lebih baik.

Untuk itu sesuai wawancara dengan Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur, Bapak Yoh. M. Viane Manggotu Tukan ST mengenai stabilitas yang ada pada Dinas terkait diberikan pertanyaan Langkah-langkah mana saja yang Bapak gunakan untuk meningkatkan pelayanan dalam pengurusan IMB, dijelaskan sebagai berikut:

“mengenai stabilitas, sudah terbersit semuanya pada berkas yang ada. Ini bisa dibuktikan dengan banyaknya permohonan yang terlayani atau tidak terlayani kepada masyarakat. Namun melihat proses pelayanan yang diberikan masih terdapat hambatan terkait dengan prosedur yang seharusnya sudah bisa terpampang di halaman kantor, dan bisa juga di upload melalui website atau aplikasi online untuk IMB agar masyarakat yang hendak mengurus IMB tinggal datang melihat di halaman kantor atau tinggal membuka website melalui aplikasi online. Sehingga lebih

memudahkan. Terkait ini kami pihak Dinas sedang mengupayakan agar terciptanya pelayanan yang lebih baik.

Di dalam instansi terkait juga, sesama staff yang bertugas perlu menghargai satu sama lain yang berada di dalam lingkungan tersebut, agar terciptanya kenyamanan, dan dampak positif yang memberi efek pada instansi itu sendiri. Demi mencapai tujuan pelayanan yang optimal”.

Berikut wawancara mengenai Bagaimana pandangan Bapak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan IMB, PLT Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya Dinas PUPR Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur Bapak Yeremias Hermanus Tokan, ST terkait stabilitas mengatakan:

“berbicara soal stabilitas berarti kita berbicara mengenai keadaan atau kondisi kantor. Jika kondisi atau keadaan kantor tidak kondusif, maka pelayanan yang diberikan juga tidak optimal. Stabil atau tidaknya dinas terkait, bisa kita lihat dari tampilan fisik kantor yang ada, dapat disebutkan bahwa ada banyak tersedia, meskipun mereka tidak memberikan layanan yang ideal dan memiliki kekurangan di beberapa bagian. Tampilan fisik dari layanan yang diberikan, bangunan dan infrastruktur pendukung, dan kinerja staff layanan semuanya dapat dilihat. Ketiga faktor ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan Penerbitan IMB Bapak Pius Ola Plate mengenai stabilitas yang ada pada Dinas terkait diberikan pertanyaan Apakah ada regulasi yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, dijelaskan sebagai berikut:

“berbicara soal stabilitas, tentunya setiap instansi punya regulasi tersendiri untuk mengupayakan pelayanan kearah yang lebih baik, guna untuk menjaga dan meningkatkan stabilitas kantor. Ini

bisa dinilai dari kompetensi petugas dan standar pelayanan yang dimiliki. Setiap staff juga harus memiliki daya tanggap yang cepat dalam pelayanan. Hal ini dapat dinilai dengan memeriksa jumlah pengaduan yang diajukan terhadap layanan yang ditawarkan. Di Dinas ini telah disediakan seksi yang bertugas untuk melayani masyarakat yang melakukan pengaduan beserta dengan fasilitas tempat pengaduan (Kotak Pengaduan). Dan sejauh ini belum pernah ada pengaduan terkait pemberian perizinan penerbitan dokumen IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Staff bagian Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kakak Ina Matutina S. Ip terkait Apakah sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah berjalan baik.

“terkait aturan yang ada pada Dinas ini, telah diperbaharui beberapa aturan. Yang dulunya IMB diurus paling lama 1 minggu, sekarang menjadi lebih cepat yaitu 3 hari. Sejauh ini tidak ada kendala yang kami alami. Namun respon masyarakat untuk hal IMB masih sangat kurang.

Stabilitas sebuah kantor juga dapat dilihat dari seberapa Dinas terkait menerima komplain dari masyarakat. Dan kami juga mempunyai Media Pengaduan berupa; SMS Center dan Telepon. Kotak Pengaduan, serta Formulir Pengaduan. Dan hingga sekarang ini belum ada keluhan yang kami terima.

Berdasarkan hasil wawancara, stabilitas merupakan kondisi atau keadaan suatu kantor. Stabil atau tidaknya suatu instansi dilihat dari keadaan fisik kantor, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan juga seberapa banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Bisa juga dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana. Terkait dengan sarana dan prasarana, di Dinas PUPR fasilitasnya belum memadai. Sehingga masyarakat yang mengurus

IMB masih mengalami kesulitan. Seperti mesin FC, pengurusan IMB masih berpusat di dua instansi sehingga membuat masyarakat bolak-balik dari Dinas PUPR ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

D. Pembahasan Penelitian

Berikut ini adalah pembahasan atau analisis hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti.

1. Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

a. Kemampuan SDM dalam menjalankan pelayanan.

Keterampilan sumber daya manusia sangat penting di sektor publik, sehingga mereka harus dikendalikan, diatur, dan dimanfaatkan agar berhasil dengan produktivitas dan memenuhi tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia di organisasi pemerintah adalah penyedia layanan utama, dengan pendidikan sebagai salah satu penanda kompetensi dan kualitas individu. Sumber Daya Manusia yang kompeten akan memberikan pelayanan yang baik dengan tetap berpegang pada standar pelayanan yang telah diputuskan, dan sebaliknya. Sumber daya manusia, atau pegawai, adalah aset paling berharga di perusahaan mana pun karena mereka merupakan penentu apakah perusahaan berhasil atau gagal dalam mencapai tujuannya. Salah satu cara untuk memperoleh tenaga kerja yang diharapkan yaitu dengan menciptakan SDM yang terampil berdasarkan perhitungan kebutuhan yang sejalan dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan karyawan, sehingga diperoleh individu yang benar-benar kompeten sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Hersona Dkk, 2012: 717).

Menurut Nawawi & Hadari (1992: 46) menguraikan tiga definisi terkait sumber daya manusia yakni:

- Sumber daya manusia ialah individu yang bekerja di dalam suatu perusahaan dan disebut juga sebagai personel, tenaga kerja, karyawan atau pegawai.

- Sumber daya manusia ialah potensi manusia untuk menggerakkan organisasi dalam mencapai eksistensinya.
- Sumber daya manusia ialah aset yang menjadi modal (non-materi/non-keuangan) dalam organisasi dan dilahirkan menjadi potensial yang nyata secara fisik dan non-fisik dalam mencapai eksistensi perusahaan.

Sumber daya manusia dianggap berperan penting dalam keberhasilan suatu lembaga, dan hal ini tidak dapat dipisahkan dari kapasitas sumber daya manusia yang tersedia saat ini. Semakin kompeten sumber daya manusia, semakin besar potensi lembaga untuk menciptakan kemajuan.

Sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penelitian di atas bahwa mengenai kemampuan SDM dalam menjalankan pelayanan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat, Dinas terkait sangat memperhatikan kinerja yang ada pada pegawainya. Dan dalam menjalankan tugasnya pegawai telah memahami tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan secara baik dan terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengurus IMB.

Dalam pengembangan kapasitas pelaporan, monitoring dan evaluasi staff diarahkan untuk belajar dan membaca dokumen terkait dengan hal-hal yang menyangkut IMB dan Tata Ruang yang sesuai dengan Dokumen Tata Ruang dan perundang-undangan yang berlaku. Staff kantor juga diberikan pelatihan-pelatihan teknis yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga staff dapat mengerti apa yang menjadi tugasnya. Dalam hal ini, semuanya berpatokan pada SOP yang berlaku.

b. Standar Pelayanan

Selain SOP, standar pelayanan merupakan fitur penting dari pelayanan publik yang tidak boleh dikesampingkan. Kualitas pelayanan yang ditandarisasi juga berdampak pada pelayanan publik yang optimal.

Menurut LAN(2010) standar pelayanan meliputi; standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur dan dasar hukum pelayanan.

Terkait dengan pengurusan izin pada Dinas PUPR Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya bahwa pelaksanaan dalam pelayanan IMB sudah di atur dalam Dokumen PERDA No. 13 Tahun 2007 tentang Tata Ruang.

Berdasarkan hasil observasi dan temuan di lokasi penelitian, bahwa Standar pelayanan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berlandaskan pada SOP. Dan untuk saat ini standar pelayanan yang ada pada dinas PUPR berjalan dengan semestinya dan sedang diupayakan untuk proses peningkatan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi. Terkait standar waktu penyelesaian, yang menyebabkan lamanya proses pelayanan IMB berdasarkan hasil wawancara, terhambat karena birokrasi kantor. Tandatangani IMB harus ditandatangani oleh Kepala Dinas, tidak bisa diwakilkan. Juga kurangnya sosialisasi dari pemerintah sehingga masyarakat kurang memahami.

Waktu pengurusan IMB dibutuhkan waktu paling lama 3 hari. Hambatan lainnya juga datang dari pemohon IMB, karena kurangnya pemahaman dalam mengurus IMB dan masih terdapat penyimpangan dalam prosedur pengurusan IMB.

Dampak dari tersedianya prosedur tersebut, pelayanan IMB menjadi lebih mudah, cepat, dan lancar. Namun terkadang yang menjadi kendala dalam pengurusan IMB adalah dokumen persyaratan IMB dari pemohon yang belum lengkap. Yang menjadi hal utama dalam pengurusan IMB adalah Gambar dan RAB (Rencana Anggaran Biaya).

Namun ini juga yang menjadi kendala karena masyarakat kurang mengerti akan hal ini. Maka sangat diharapkan agar masyarakat dapat berkoordinasi dengan tenaga teknis yang bersangkutan.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian penting yang membantu penyediaan layanan administrasi kepada setiap masyarakat yang membutuhkannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan bahwa keutuhan sarana dan prasarana kantor merupakan salah satu faktor pendukung bagi organisasi untuk berhasil mencapai tujuannya.

Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2007, juga memiliki arti tersendiri dalam hal keutuhan sarana dan prasarana. Rekomendasi adalah alat pembelajaran yang dapat digerakkan. Selain itu,

Menurut “Peraturan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik” No. 63 Tahun 2003 mengatur bahwa esensi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, dan merupakan perwujudan kewajiban lembaga negara sebagai pegawai negeri sipil. Salah satunya adalah integrasi sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana kerja yang sesuai, serta fasilitas penunjang lain seperti adanya sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi. Tentunya kelengkapan sarana dan prasarana sangat penting, termasuk fasilitas untuk membantu pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan.

Berdasarkan dengan wawancara yang peneliti, terkait sarana dan prasarana yang ada pada Dinas PUPR seperti; ruang tunggu, toilet, pamphlet/brosur sudah ada namun belum disiapkan secara memadai. Namun pada prinsipnya, walaupun belum memadai, sesuai dengan standar pelayanan publik tetapi proses pelayanan dapat terselenggara dengan baik dan dikerjakan secara cepat. Sarana dan prasarana juga sangat penting dalam menunjang proses pelayanan dan membantu keberhasilan pelayanan dalam mengurus IMB. Siapa saja masyarakat

yang datang mengurus IMB mereka adalah pelanggan. Sehingga sudah menjadi kewajiban aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang nyaman, mungkin dan cepat.

2. Karakteristik Budaya Organisasi.

a. Inovasi

Tingkat di mana karyawan diharapkan menjadi kreatif dan mengembangkan ide-ide baru disebut sebagai inovasi.

Dibutuhkan keterampilan, daya cipta, dan pengetahuan dari seseorang untuk berinovasi. Setelah merencanakan dan mempersiapkan kegiatan inovasi, maka yang dibutuhkan selanjutnya adalah kesabaran, usaha keras, dan fokus pada tujuan inovasi. Tidak akan ada keterampilan, penemuan, atau pengetahuan jika tidak ada ketekunan, keuletan, atau komitmen terhadap inovasi. Sementara penemuan dan pengetahuan diperlukan, Anda tidak perlu menjadi orang yang sangat cerdas atau paling berpengetahuan untuk menjadi inovatif. Inovasi hanya membutuhkan niat dan kemauan seorang inovator untuk terus belajar dan bekerja keras untuk menciptakan sebuah ide inovatif. Agar efektif, inovasi seharusnya mendasar, diawali dengan yang terkecil, dan terfokus.

Inovasi organisasi adalah penerimaan konsep atau perilaku baru dalam organisasi seperti barang dan jasa baru, teknologi baru, struktur dan sistem administrasi baru, atau tujuan dan program baru untuk organisasi (Damanpour, 1991).

Sesuai wawancara dengan narasumber di atas, terkait inovasi. Untuk saat ini belum, karena belum terlaksana atau berjalan dengan baik. Seharusnya sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern, Dinas PUPR sudah bisa menjalankan Pelayanan secara aplikasi dan didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat mendukung atau menunjang pelayanan kearah yang lebih baik. Prosedur yang diberikan masih secara manual. Sehingga masyarakat yang ingin mengurus IMB tidak lagi perlu bertanya pada Staff Perizinan.

Dan seharusnya Prosedur untuk mengurus IMB sudah terpampang di halaman sekitar kantor.

Karena belum siapnya pihak Dinas dalam Inovasi terkait Pelayanan yang diberikan, maka kami pihak Dinas sebagai Inovator harus punya niat dan komitmen untuk terus berusaha dan berupaya keras dalam melahirkan sebuah inovasi yang lebih baik.

b. Stabilitas

Stabilitas diperlukan untuk mendukung keutamaan dalam menjalankan rencana kerja dalam rangka mewujudkan visi organisasi. Sebuah organisasi yang tidak memprioritaskan dan menjaga stabilitas akibatnya harus bersiap untuk menghadapi permasalahan baru, bahkan jika masalahnya kecil.

Stabilitas ini mengutamakan lingkungan yang stabil, saling menghargai, dapat diprediksi, dan berfokus pada peraturan. Stabilitas mengacu pada keadaan yang stabil atau menguntungkan dalam pemerintahan, budaya, serta masyarakat dan bidang lainnya, sehingga pemerintah dapat berfungsi dengan lancar dan berjalan secara efektif untuk hasil yang lebih baik.

Martin Albrow dalam (Warwick, 1975: 4) merangkum bentuk ideal birokrasi Weber pada empat kualitas dasar, yaitu:

- Terdapat struktur hierarki yang menggabungkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah di dalam perusahaan.
- Terdapat pekerjaan atau posisi, masing-masing dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda.
- Terdapat aturan, regulasi, dan standar resmi yang mengontrol praktik kerja organisasi dan perilaku anggotanya.
- Terdapat individu dengan kualifikasi teknis yang dipekerjakan berdasarkan karir dan dipromosikan berdasarkan kualifikasi, penampilan, dan kemampuan.

Berbicara soal stabilitas berarti kita berbicara mengenai keadaan atau kondisi kantor. Jika kondisi atau keadaan kantor tidak kondusif,

maka pelayanan yang diberikan juga tidak optimal. Kita dapat mengamati apakah kantor-kantor terkait stabil atau tidak, dan kita dapat melihat dari tampilan luar kantor-kantor yang banyak tersedia saat ini meskipun instansi tersebut belum memberikan layanan yang ideal dan masih memiliki kekurangan di area tertentu. Tampilan fisik dari layanan yang diberikan, bangunan dan infrastruktur pendukung, dan kinerja staf layanan semuanya dapat diperhatikan dari tampilan fisik. Komponen-komponen ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Stabil atau tidaknya suatu instansi dilihat dari keadaan fisik kantor, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan juga seberapa banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Bisa juga dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana. Terkait dengan sarana dan prasarana, di Dinas PUPR fasilitasnya belum memadai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis temuan dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas mengenai Sistem Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur yaitu:

1. Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Pada Dinas PUPR dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus IMB memiliki prosedur yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Namun seharusnya prosedur yang ada sudah harus terpampang jelas di halaman kantor agar masyarakat tidak harus datang berulang-ulang. Dan standar pelayanan yang ada, belum secara tertulis dan tersampaikan dengan baik ke masyarakat. Terkait proses pelayanan IMB masih belum dilakukan secara terpadu dalam satu unit pelayanan. Sehingga masyarakat harus datang ke Dinas PUPR, selanjutnya memproses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Karakteristik Budaya Organisasi dalam pengurusan IMB. Karakteristik budaya organisasi dalam pengurusan IMB yang ada pada Dinas PUPR dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat berpengaruh dalam tercapai atau tidaknya tujuan dari organisasi tersebut. Instansi diharapkan bisa kreatif dan membangkitkan gagasan baru untuk pelayanan yang lebih baik. Untuk saat ini belum inovasi, karena belum terlaksana atau berjalan dengan baik. Seharusnya sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern, Dinas PUPR dan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah bisa menjalankan Pelayanan secara aplikasi dan didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat mendukung atau menunjang pelayanan kearah yang lebih baik.

Suatu instansi dikatakan stabilitas jika instansi itu kondusif. Jika kondisi atau keadaan kantor tidak kondusif, maka pelayanan yang diberikan juga tidak optimal. Stabil atau tidaknya kantor-kantor terkait dapat diperhatikan berdasarkan tampilan luar kantor-kantor yang ada saat ini yang telah banyak tersedia, meskipun tidak memberikan layanan yang ideal dan memiliki kekurangan di beberapa bagian.

B. Saran

1. Prosedur pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas PUPR dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Larantuka, perlu meningkatkan terkait prosedur pelayanannya, dan pengurusan IMB bisa segera dilakukan secara terpadu dalam satu unit.
2. Karakteristik budaya organisasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas PUPR dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan hendaknya bisa berinovasi demi tercapainya pelayanan yang lebih baik dan menjaga stabilitas kantor dengan meningkatkan mutu kantor agar tercapainya pelayanan lebih optimal.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Lokasi Penelitian



Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Bersama Bapak Kepala Dinas PUPR Periode 2019-2021



Bersama Bapak Sekretaris Dinas PUPR



Bersama Bapak PLT Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya



Bersama Staff Bagian Perizinan



Bersama Tenaga Teknis Perkantoran pada Seksi Perencanaan Tata Ruang,
Pengawasan, dan Pemanfaatan Ruang Dinas PUPR



Bersama Kepala Bidang Perizinan Penerbitan Dokumen IMB Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



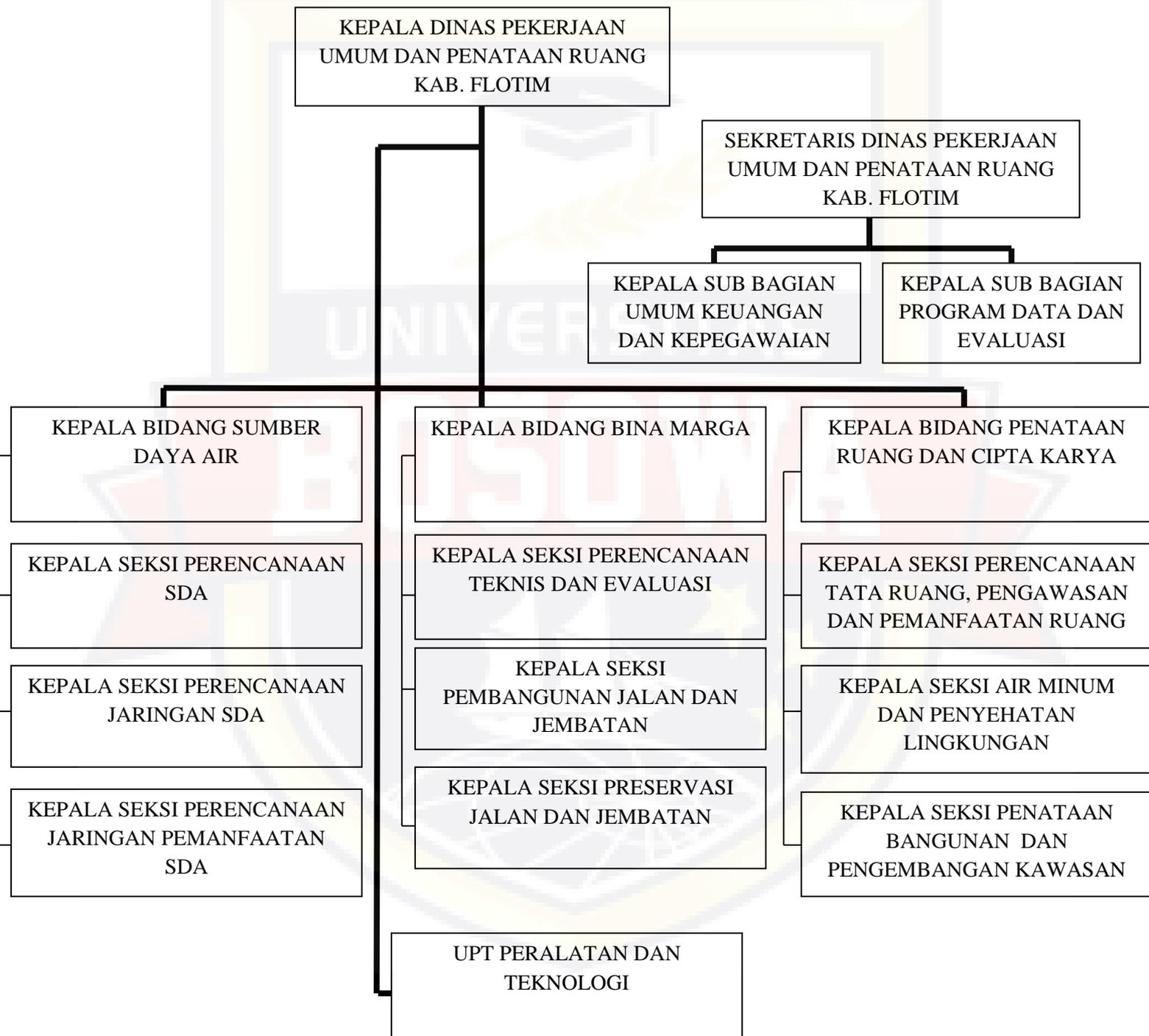
Bersama Staff Bagian Perizinan Penerbitan Dokumen IMB Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Lampiran 3 Bagan Struktur Organisasi Dinas PUPR



UNIVERSITAS
BOSOWA

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KABUPATEN FLORES TIMUR**



Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

Surat Izin Penelitian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur

**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan He Nepo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994
LARANTUKA

SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI
UNTUK MENGADAKAN SURVEY / RESEARCH
NOMOR : KESBANGPOL. 070 / 131 / Sekret / 2021

Membaca : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, Nomor : A 144/FSP/UNIBOS/VI/2021, Tanggal: 02 Juni 2021, Perihal : Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;

Menerangkan : **TIDAK BERKEBERATAN**

Nama : **CAHTERINE LUSIA B. M. ERAMOLIK**
NPP/NIM/NIP : 45 17 021 054
Pekerjaan : Mahasiswa
Untuk : Melakukan Penelitian,
Judul : **"SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS TATA RUANG KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES TIMUR".**

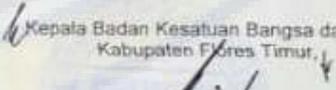
Lokasi Penelitian : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Flores Timur.
Lama Penelitian : 2 (dua) Minggu.

DENGAN KETENTUAN :

1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan Penelitian kepada Pemerintah setempat;
2. Selama mengadakan Penelitian tidak dibenarkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain;
3. Berbuat positif, tidak dibenarkan melakukan hal – hal yang mengganggu ketertiban masyarakat;
4. Rekomendasi ini akan batal, apabila pemegangnya tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya dan diminta agar **INSTANSI PEMERINTAH / SWASTA** yang dihubungi dapat memberikan bantuan / fasilitas kepada yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.

Larantuka, 2 Juni 2021

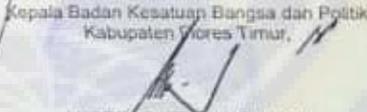

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Flores Timur,

ANDREAS KEWA AMAN, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641110 199303 1 016

Tembusan :

1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai Laporan).
2. Dekan FISIP Universitas Bosowa, di Makassar.
3. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Kab. Flores Timur, di Larantuka.

Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

	PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Jalan Ile Nepo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994 LARANTUKA
SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI UNTUK MENGADAKAN SURVEY / RESEARCH NOMOR : KESBANGPOL. 070 / 131 / Sekret / 2021	
Membaca	: Surat Dekan FISIP Universitas Bosowa, Nomor: AA.144 /FSP/UNIBOS/VI/2021, Tanggal: 02 Juni 2021, Perihal : Permintaan Ijin Penelitian Penyusunan Skripsi.
Mengingat	: 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
Menerangkan	: TIDAK BERKEBERATAN
Nama	: CAHTERINE LUSIA B.M. ERAMOLIK
NPP/NIM/NIP	: 45 17 021 054
Pekerjaan	: Mahasiswa
Untuk	: Melakukan Penelitian.
Judul	: "SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS TATA RUANG KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES TIMUR".
Lokasi Penelitian	: Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Flores Timur, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Flores Timur.
Lama Penelitian	: 2 (dua) Minggu.
DENGAN KETENTUAN :	
1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan Penelitian kepada Pemerintah setempat, 2. Selama mengadakan Penelitian tidak dibenarkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain; 3. Berbuat positif, tidak dibenarkan melakukan hal – hal yang mengganggu ketertiban masyarakat; 4. Rekomendasi ini akan batal, apabila pemegangnya tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.	
Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya dan diminta agar INSTANSI PEMERINTAH / SWASTA yang dihubungi dapat memberikan bantuan / fasilitas kepada yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.	
Larantuka, 28 Juni 2021	
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Flores Timur,	
ANDREAS KEWA AMAN, SH PEMBINA UTAMA MUDA NIP. 19541110 199303 1 016,	
Tambahan :	
1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai Laporan). 2. Dekan FISIP Universitas Bosowa, di Makassar. 3. Kepala Dinas PU dan Penatan Ruang Kab. Flores Timur, di Larantuka. 4. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Flores Timur, di Larantuka	

Surat Keterangan Selesai Penelitian Dinas PUPR

**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN FLORES TIMUR
Jln. Imam Bonjol No.33 Telp. (0383) - 21130

SURAT KETERANGAN

NOMOR : DPU.PEN-RU.556 / 42 - C / SEKRT / 2021

Berdasarkan surat dari Universitas Bosowa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar Nomor: A.136/FSP/UNIBOS/V/2021, tanggal 27 Mei 2021, perihal Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi. Maka yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Flores Timur, menerangkan bahwa :

Nama : Cahterine Lusia B. M Eramolik
NIM : 45 17 021 054
Judul Penelitian : Sistem Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Tata Ruang Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur

Telah selesai melaksanakan penelitian dengan baik dan lancar terhitung dari tanggal 04 Juni 2021 sampai dengan 18 Juni 2021 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Flores Timur.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Larantuka
Pada tanggal : 19 Juni 2021
Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
Kabupaten Flores Timur


Dominikus Demon, SH
Pembina Utama Muda
NIP.19610924 199203 1 005

Surat Keterangan Selesai Penelitian Dinas PMPTSP

**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jln. Ahmad Yani No : ☎ Tlp/Fax (0383) 2551051
L A R A N T U K A

SURAT KETERANGAN
NOMOR : PM.PTSP 070/ J2 / Sekret/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Ir. GERTERUDIS L. BALELA, M.Si
NIP	: 19680101 199403 2 025
Pangkat/Gol.	: Pembina Tk. I / IV/b
Jabatan	: Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Flores Timur

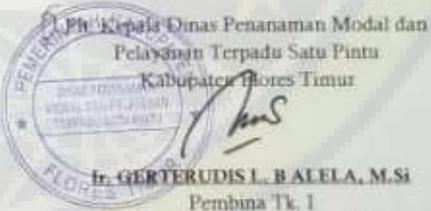
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama	: CAHTERINE LUSIA B.MERAMOLIK
NPP/NIM	: 4517021054
Pekerjaan	: Mahasiswa
Jurusan	: Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	: Bosowa, Makassar

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Flores Timur terhitung dari tanggal 29 Juni s/d 12 Juli 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Sistem Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Lantuka Kabupaten Flores Timur".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Lantuka, 13 Juli 2021


Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Flores Timur

Ir. GERTERUDIS L. BALELA, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19680101 199403 2 025

Surat Keterangan Selesai Penelitian Pemerintah Kabupaten Flores Timur
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Ile Nopo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994
L A R A N T U K A - 86218

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR : KESBANGPOL.070 / 148 / Sekret / 2021

Membaca : Surat Kepala Dinas PU dan Penataan Ruang - Kabupaten Flores Timur, Nomor : DPU.PEN-RU. 556/143/SEKRT/2021 Tanggal 24 Juni 2021, Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

: Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP - Kabupaten Flores Timur, Nomor : PM.PTSP/070/12/Sekret/2021 Tanggal 13 Juli 2021, Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Memperhatikan : Surat Keterangan / Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Flores Timur Nomor : KESBANGPOL. 070/131/Sekret/2021, Tanggal : 2 Juni 2021.

Menerangkan :

N a m a : CAHTERINE LUSIA B. M. ERAMOLIK
NIM : 45 17 021 054
Pekerjaan : Mahasiswa,

1. Telah selesai mengadakan Penelitian di Dinas PU dan Penataan Ruang - Kabupaten Flores Timur, dan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Flores Timur dengan Judul : " SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS TATA RUANG KOTA LARANTUKA KABUPATEN FLORES TIMUR".
2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Larantuka, 29 Juli 2021

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Flores Timur
Kepala Bidang Kesatuan Bangsa,


YOSEF MEARNUPEN, SP
Revisi
Nip.19660211 199402 1 002

Tembusan :
1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai laporan)
2. Dekan FISIP Universitas Bosowa, di Makassar.

Lampiran 5 Daftar Informan

Tabel 6

No	Nama	Pekerjaan/Bidang
1.	Dominikus Demon, SH	Kepala Dinas PUPR
2.	Yoh. M. Vianei Manggotu Tukan ST	Sekretaris Dinas PUPR
3.	Yeremias Hermanus Tokan, ST	PLT Kepala Bidang Penataan Ruang dan Cipta Karya Dinas PUPR
4.	A. Romualdes Taka Ola Lamapaha, ST	Tenaga Teknis Perkantoran Pada Seksi Perencanaan Tata Ruang, Pengawasan, dan Pemanfaatan Ruang Dinas PUPR
5.	Emy Diaz	Staff Pelayanan Perizinan Dinas PUPR
6.	Pius Ola Plate	Kepala Bidang Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7.	Ina Matutina	Staff Bagian Perizinan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8.	Deni Lamoren	Masyarakat
9.	Suban Koten	Masyarakat
10.	Fransiskus Hurint	Masyarakat

Lampiran 6 Hasil Penelitian

Tabel 7

No	Pertanyaan	Jawaban	Teori	Analisis
1.	<p>Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan</p> <p>a. Kemampuan SDM dalam menjalankan pelayanan</p> <p>b. Standar Pelayanan</p> <p>c. Sarana dan Prasarana</p>	<p>a. <i>“sejauh ini peran dan fungsi Dinas PUPR, terkhususnya untuk pemberian rekomendasi pengurusan IMB. Adapun dokumen yang mendasari yaitu dokumen PERDA tentang Tata Ruang yang diatur dalam Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2007. Terkhusus dalam pengurusan IMB, proses yang dilakukan adalah setelah menerima permohonan dari masyarakat Dinas PUPR akan melakukan identifikasi lapangan untuk melihat kesesuaian antara lokasi yang dimohonkan dengan peruntukkan yang sesuai dengan Tata Ruang. Apabila lokasi yang dimohonkan itu sesuai dengan peruntukkan Tata Ruang, maka proses pemberian rekomendasi</i></p>	<p>a. Pengelolaan SDM.</p> <p>b. Standar Pelayanan</p> <p>c. Sarana dan Prasarana.</p>	<p>a. Dalam pembahasan mengenai indikator kemampuan SDM, pada Dinas PUPR dan DPMPTSP. Untuk meningkatkan SDM dalam menjalankan pelayanan, dinas terkait memberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidangnya, melakukan pembinaan personil yang semuanya berpatokan pada SOP yang berlaku.</p> <p>b. Pada standar pelayanan</p>

		<p><i>IMB dapat dilanjutkan atau diproses. Sedangkan apabila tidak sesuai dengan Tata Ruang maka Dinas PUPR akan memberikan arahan untuk penyesuaian peruntukkan. Melihat dengan peran dari Dinas ini, saya sangat memperhatikan kinerja pegawai saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus IMB. Kemampuan pegawai dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilan yang ada pada diri pegawai tersebut di dalam menjalankan setiap tugasnya, apakah berjalan dengan baik atau tidak. Modal pengetahuan dan keterampilan tersebut pada umumnya dimiliki oleh para pegawai yang berpendidikan dan berpengalaman dalam pekerjaannya. Pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan yang telah</i></p>	<p>dalam pemberian IMB, dipaparkan dalam bentuk SOP. Dengan adanya prosedur tersebut, pemberian IMB menjadi lebih mudah, cepat, dan lancar.</p> <p>c. Sarana dan prasarana merupakan salah satu alat penunjang atau pembantu dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. Namun sarana dan prasarana yang ada pada Dinas terkait belum memadai. Pada prinsipnya walaupun belum memadai sesuai dengan standar pelayanan publik tetapi proses pelayanan dapat</p>
--	--	--	---

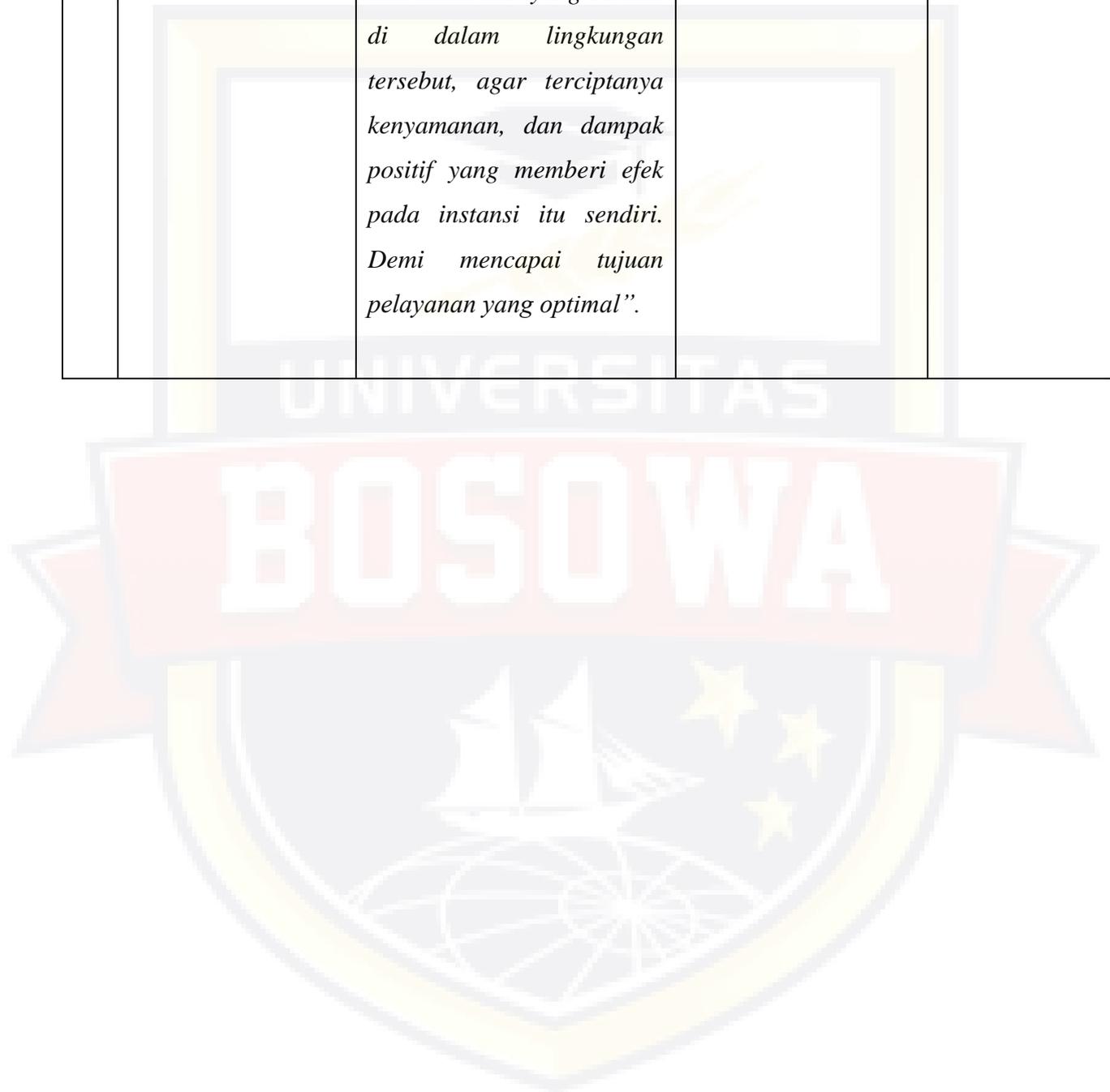
		<p><i>lama bekerja di Dinas ini memiliki keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugasnya.</i></p> <p>b. <i>“pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat pengurus IMB sesuai dengan SOP. Selain itu staff pada bagian pelayanan memeriksa kelengkapan berkas dari pemohon sebelum diproses lebih lanjut. Berikut prosedur dalam pengurusan IMB yaitu; pemohon mengajukan permohonan dengan menyerahkan dokumen persyaratan IMB yang sesuai dengan SOP kepada staff, lalu staff memeriksa dokumen, apakah sudah lengkap atau belum. Apabila sudah lengkap dilanjutkan kepada Kepala Seksi untuk dilakukan pemeriksaan lapangan, sedangkan belum lengkap maka staff menyerahkan kembali kepada pemohon untuk</i></p>	<p>berjalan dengan baik dan dapat dilakukan secara cepat. Sarana dan prasarana ini juga sangat penting untuk menunjang proses pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana proses pelayanan tidak dapat dilakukan”.</p>
--	--	--	--

		<p><i>melengkapi terlebih dahulu sebelum ditindaklanjuti”.</i></p> <p><i>c. “sarana dan prasarana yang disediakan terkait dengan proses pelayanan dalam pengurusan IMB telah tersedia, namun belum disiapkan secara memadai. Pada prinsipnya walaupun belum memadai sesuai dengan standar pelayanan publik tetapi proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat dilakukan secara cepat. Sarana dan prasarana ini juga sangat penting untuk menunjang proses pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana proses pelayanan tidak dapat dilakukan”.</i></p>		
2.	<p>Karakteristik Budaya Organisasi</p> <p>a. Inovasi</p>	<p>a. <i>“terkait sudah inovasi atau belum Dinas PUPR, untuk saat ini</i></p>	<p>a. Inovasi</p> <p>b. Stabilitas</p>	<p>a. Untuk mengetahui apakah sebuah</p>

	<p>b. Stabilitas</p>	<p><i>belum, karena belum terlaksana atau berjalan dengan baik. Seharusnya sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern, Dinas PUPR sudah bisa menjalankan Pelayanan secara aplikasi dan didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat mendukung atau menunjang pelayanan kearah yang lebih baik. Prosedur yang diberikan masih secara manual. Sehingga masyarakat yang ingin mengurus IMB tidak lagu perlu bertanya pada Staff Perizinan. Dan seharusnya Prosedur untuk mengurus IMB sudah terpampang di halaman sekitar kantor. Agar masyarakat lebih mudah untuk mengetahui prosedur untuk pengurusan IMB, agar lebih memudahkan Staff dan Masyarakat pemohon”.</i></p>	<p>intansi berinovasi atau tidak. Dapat diukur dengan adanya terobosan baru atau tidak, dan bisa juga melalui regulasi atau aturan yang diterapkan. Untuk mencapai tujuan yang lebih baik dari sebelumnya.</p> <p>b. Pada indikator ini, kita bisa mengetahui suatu instansi stabil atau tidak. Stabilitas ini terkait dengan kondisi atau keadaan kantor. Sebuah instansi dikatakan stabil apabila instansi dalam keadaan baik.</p>
--	----------------------	--	--

		<p>b. “mengenai stabilitas, sudah terbersit semuanya pada berkas yang ada. Ini bisa dibuktikan dengan banyaknya permohonan yang terlayani atau tidak terlayani kepada masyarakat. Namun melihat proses pelayanan yang diberikan masih terdapat hambatan terkait dengan prosedur yang seharusnya sudah bisa terpampang di halaman kantor, dan bisa juga di upload melalui website atau aplikasi online untuk IMB agar masyarakat yang hendak mengurus IMB tinggal datang melihat di halaman kantor atau tinggal membuka website melalui aplikasi online. Sehingga lebih memudahkan. Terkait ini kami pihak Dinas sedang mengupayakan agar terciptanya pelayanan yang lebih baik. Di dalam instansi terkait</p>		
--	--	---	--	--

		<p><i>juga, sesama staff yang bertugas perlu menghargai satu sama lain yang berada di dalam lingkungan tersebut, agar terciptanya kenyamanan, dan dampak positif yang memberi efek pada instansi itu sendiri. Demi mencapai tujuan pelayanan yang optimal”.</i></p>	
--	--	---	--



Lampiran 7 Temuan Penelitian

Tabel 8

<p>1. Prosedur Pelayanan</p> <p>Izin Mendirikan Bangunan</p>	<p>Indikator</p> <p>a. Kemampuan SDM dalam menjalankan pelayanan=>diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.</p> <p>b. Standar Pelayanan =>sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).</p> <p>c. Sarana dan Prasarana=>melengkapi fasilitas sarana dan prasarana dan mengupayakan pelayanan yang lebih baik.</p>
<p>2. Karakteristik Budaya Organisasi</p>	<p>a. Inovasi =>mengupayakan peningkatan pelayanan yang lebih baik.</p> <p>b. Stabilitas =>melakukan pengoptimalan pada intansi dan pelayanan.</p>
<p>Kesimpulan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan yang diberikan belum berjalan secara baik. 2. Budaya organisasi yag ada pada instansi dalam proses diupayakan peningkatan. 	

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T. M. (1984). *Pokok-Pokok Teori Sistem*. Rajawali.
- Cartwright, J. (1999). *Cultural Transformation*. Person Education Limited.
- Damanpour. (1991). Organizational Innovation: A Meta Analysis of Effect of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555–590.
- Dwiyuni. (2008). *Panduan Praktis Mengurus Izin Mendirikan Bangunan*. Pustaka Grahatama.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & James H. Donnelly, J. (2003). *Organization: Behavior, Structure, and Processes* (Edisi 11). McGraw-Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organization Understanding and Managing The Human Side of Work*. Prentice Hall.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organization*. Prentice Hall.
- Hayat. (2014). Kecemasan dan Metode Pengendaliannya. *Khazanah*, 12(1).
- Hersona, & Dkk. (2012). Analisis Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen*, 9(3), 717–729.
- Indrajit, R. E. (2000). *Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*. Gramedia.
- Indriyati, & Hayat. (2015). Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 4(1), 828–845.
- Insani, I. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.

- LAN. (2010). *Akuntabilitas dan Good Governance Modul 1*.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass.
- Mardia, Tanjung, R., Karim, A., Ismail, M., Wagiu, E. B., Sudarmayanto, E., Supitriyani, & Dkk. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Marta, E., & Sudarti, K. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. Penerbit Salemba Empat.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Nawawi, H., & Hadari, M. M. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service, terjemahan: Mewirauahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Alih Bahas)*. Pustaka Binaman Pressindo.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Patton, M. (2002). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Park, CA: Sage.
- R.G, M. (1991). *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Erlangga.
- Riduwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Safroni. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Aditya Media Publishing.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing.
- Sarundajang. (2000). *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Pustaka Sinar Harapan.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto. (2009). *Reputation Driven Corporate Social Responsibility Pendekatan Startegic Management Dalam CSR*. Erlangga.
- Susanto, A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan*. Lingga Jaya.

Sutopo, H. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret Press.

Ulin, P. R., Robinson, E. T., & Tolley, E. L. (2005). *Qualitative Methods in Public Health: A Field Guide for Applied Research*. Jossey-Bass.

Vecchio, R. P. (1995). *Organizational Behavior*. The Dryden Press.

Warwick, D. P. (1975). *A Theory of Public Bureaucracy*. Harvard University Press.

Zwell, M. (2000). *Creating a Culture of Competence*. John Wiley & Sons, Inc.

