

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IMB OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) RANTEPAO TORAJA UTARA**



SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh

ALFIN IRIANTO DATU BANGUN

4517021014

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS BOSOWA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Efektifitas Pelayanan IMB Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao Toraja Utara.

Nama Mahasiswa : Alfin Irianto Datu Bangun

Nomor Stambuk : 4517021014

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

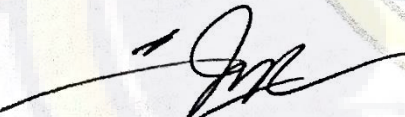
Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 18 Januari 2022


Menyetujui ;

Pembimbing I

Pembimbing II

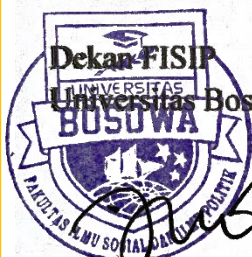


Dr. Uddin B. Sore, SH., SLP., M.Si
NIDN. 0906016701



Drs. Natsir Tompo. M.Si
NIDN. 0901065901

Mengetahui,

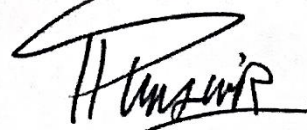


Dekan FISIP
Universitas Bosowa Makassar



Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Kamis Tanggal Sembilan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi Efektifitas Pelayanan IMB Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao Toraja Utara.

Nama : Alfin Irianto Datu Bangun

Nomor Stambuk : 4517021014

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

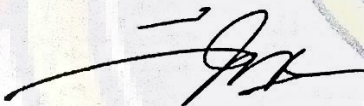
Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Pengawas Umum :



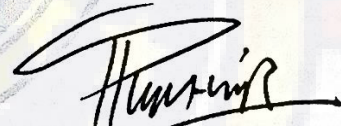
Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si

Panitia Ujian:



Dr. Uddin B. Sore, SH., SLP., M. Si

Ketua



Drs. Natsir Tompo, M. Si

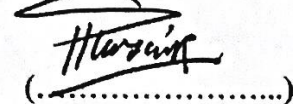
Sekretaris

Tim Penguji:

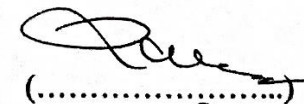
1. Dr. Uddin B. Sore, SH., SLP., M. Si



2. Drs. Natsir Tompo, M. Si



3. Dr. Dra. Hj. Juharni, M. Si



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



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALFIN IRIANTO D.BANGUN

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : EFEKTIFITAS PELAYANAN IMB OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) RANTEPAO, TORAJA UTARA

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli maupun rujukan lainya (penelitian dan jurnal terdahulu) ini di kutip atau rujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

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

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

Makassar, 9 Februari 2023



ALFIN IRIANTO D.BANGUN
NIM : 4517021014

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena Penyertaan dan Kasih dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi “**EFEKTIVITAS PELAYANAN IMB OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) TORAJA UTARA**” . Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

Shalom Salam Sejaterah Bagi Kita Sekalian, semoga Tuhan Yesus Kristus terus menyertai kita sekalian sekarang hingga akhir Zaman.

Dalam Proses penyelesaian Skripsi ini Penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna, karena penulis menyadari bahwa penulis adalah manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan.

Maka dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis menyadari betapa berharganya bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Tanpa mereka maka sulit rasanya untuk dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, melalui penulisan ini, penulis ingin mengucapkan banyak trimakasih kepada pihak-pihak yang senantiasa membantu penulis, antara lain kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T.,M.Si** selaku rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. **Dr. Andi Burcahanuddin , S.Sos., M.Si** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
3. Yth, **Drs. Natsir Tompo, M.Si** Selaku Ketua Prodi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa

4. Yth, **Dr. Uddin B. Sore, SH., M.Si** Selaku Pembimbing 1 dan **Drs. Natsir Tompo, M. Si** Selaku Pembimbing 2 yang selalu memberikan arahan, nasihat kepada penulis dalam menyusun Skripsi penelitian ini.
5. Serta Segenap Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu penulis selama penyusunan Skripsi ini.
6. Orang tua penulis yakni Ayahanda **Yusuf Bangun** dan Ibunda **Yuli Datu Arruan** yang selalu memberikan doa bagi penulis, terima kasih atas didikannya selama ini, kasih sayang, menyalurkan semangat yang tiada hentinya sehingga kalianlah yang menjadi satu-satunya alasan utama skripsi ini bisa dan harus diselesaikan demi melangkah kedepan mencapai cita-cita.
7. Seluruh sahabat kawan seperjuangan **Over 2,5-3 & Para Hokage** tanpa terkecuali memberi dukungan ke penulis berupa semangat dan canda tawa.
8. Saudara seperjuangan **Administrasi Negara Angkatan 2017**.
9. **Keluarga Besar BEM FISIP (Badan Eksekutif Makasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik), Keluarga Besar HIMAN (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara)** yang telah memberikan bantuan, semangat, doa, serta menjadi wadah bagi penulis dalam berproses dan belajar.

Serta kepada setiap pihak yang turut berkontribusi dalam membantu dan mensupport penulis agar bisa menyelesaikan Skripsi penelitian kali ini. Trimakasih kasih sekiranya Tuhan Yang Maha Esa akan membalas segala kebaikan semua orang yang turut mengambil andil di kehidupan penulis.

Makassar, 9 Februari 2023

ALFIN IRIANTO D. BANGUN



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Batasan Masalah.....	19
1.3 Rumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1. Pengertian.....	22
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	22
2.1.2 Pengertian Kopetensi.....	23
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik	25
2.1.4 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	27
2. 2 Konsep.....	28
2.2.1 Konsep Efektivitas Pelayanan	28

2.2.2 Konsep Kopetensi Pegawai	31
2.2.3 Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	34
2.3 SOP Izin Mendirikan Bangunan	35
2.4 Penelitian Terdahulu	39
2.5 Tabel Penelitian Terdahulu	40
2.6 Kebaruan Penelitian	42
2.6 Kerangka konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.3 Sumber data Penelitian	48
3.4 Informan Penelitian	49
3.5 Desain Penelitian	50
3.6 Deskripsi Fokus, dan Indikator Penelitian	50
3.7 Teknik Pengumpulan Data	51
3.8 Teknik Pengesahan Data	52
3.9 Teknik Analisi Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBASAN	54
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Toraja Utara.	56
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	57

4. 2. 1	Efektivitas Kinerja	58
4.2.2	Kompetensi Pegawai.....	79
4.3	Pembahasan	98
4. 3.1	Efektifitas Pelayanan.....	98
4. 3.2	Kopetensi Pegawai	100
BAB V	PENUTUP	116
1.1	Kesimpulan	116
1.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		122

ABSTRAK

ALFIN IRIANTO 4517021014 bimbingan **Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si,** dan **Drs. Natsir Tompo. M.Si** melaksanakan penelitian dengan judul Efektifitas Pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara. Penelitian ini bertujuan mengetahui mengetahui Efektifitas proses pelayanan pegawai DPMPTSP Toraja Utara terhadap pemberian Izin Mendirikan Bangunan bagi Masyarakat Rantepao, Toraja Utara dengan berfokus sesuai dengan teori Street dengan membaginya menjadi tiga faktor untuk mengetahui proses Efektifitas pelayanan serta untuk mengetahui Kompetensi Kinerja pegawai DPMPTSP Toraja Utara dalam melayani Masyarakat Rantepao, Toraja Utara menggunakan teori T.R Minchell dengan membaginya menjadi lima indikator. Penelitian ini bersifat deskriptif Kualitatif dengan mengambil data di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara, dan masyarakat yang mengurus IMB. Melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek pencapaian tujuan DPMPTS kabupaten toraja utara telah memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempermudah sehingga terlayani dengan baik, integrasi antar organisasi sudah berjalan dengan baik, adaptasi terjalin dengan baik, di tandai dengan pelayanan masyarakat sesuai dengan SOP serta tersedianya fasilitas pendukung berupa ruang tunggu yang ramah anak. Kualitas kerja di katakan cukup baik tidak memperlumahkan latar belakang pendidikan dengan bidang kerjanya, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya bisa dikatakan cukup baik jika di lihat dari jumlah perizinan dan non perizinan yang di

terbitkan sesuai standar operasional, inisiatif setiap pegawai mempunyai ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tamping oleh dinas, kemampuan baik PNS maupun non PNS sudah memahami dan mampu menjalankan tugasnya, komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat formal dan non formal yakni tidak terkait jabatan pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur sudah baik karena dinas sudah menyediakan layanan online.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, IMB

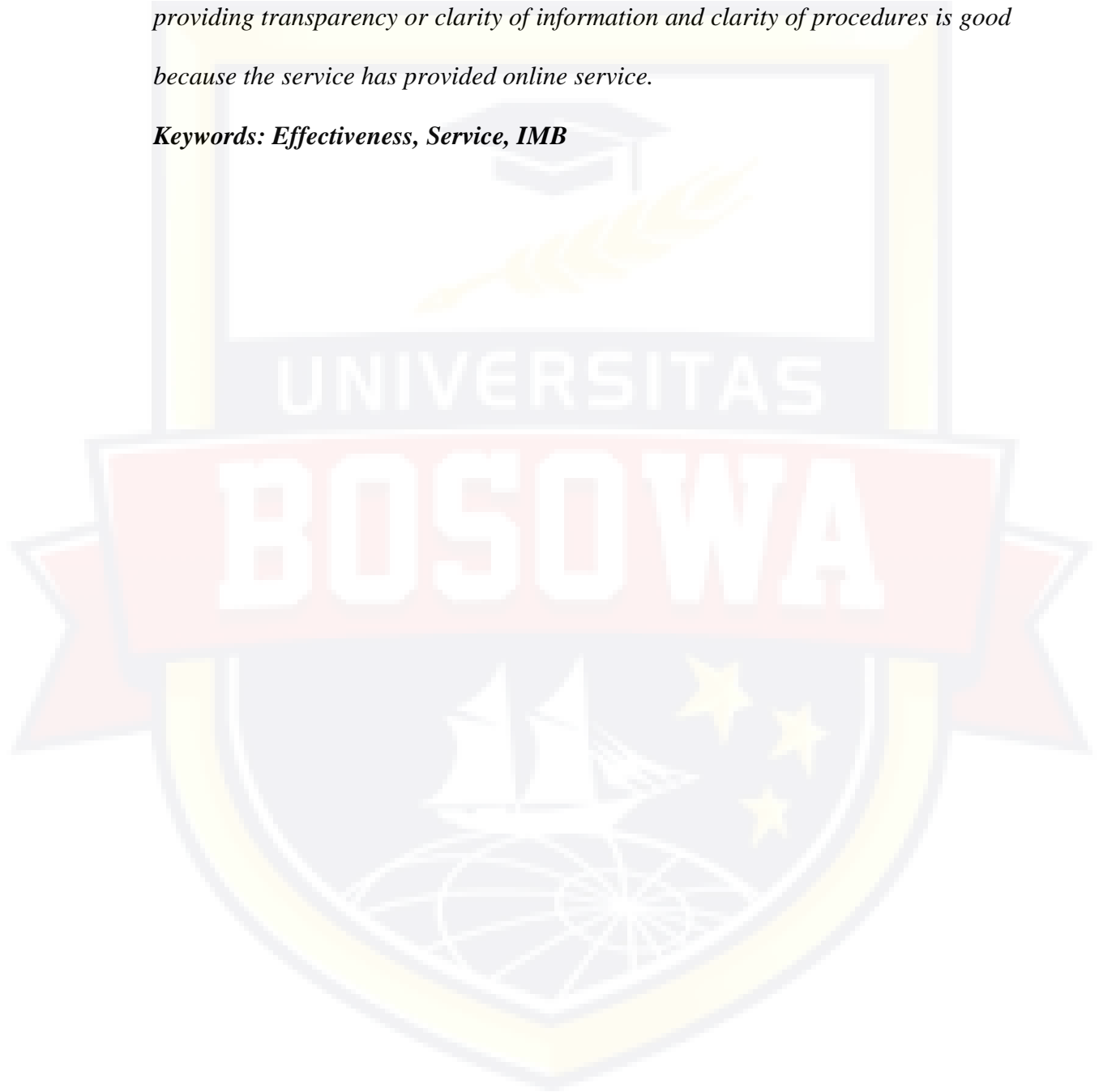


ABSTRACT

ALFIN IRIANTO 4517021014 guidance Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si, and Drs. Natsir Lord. M. Si conducted research entitled Effectiveness of IMB Services at the Rantepao Investment and One-Stop Services (DPMPTSP) Office, North Toraja. This study aims to determine the effectiveness of the service process for North Toraja DPMPTSP employees towards granting Building Permits for the Rantepao Community, North Toraja by focusing in accordance with Street theory by dividing it into three factors to determine the effectiveness of service processes and to find out the Performance Competence of North Toraja DPMPTSP employees in serving The people of Rantepao, North Toraja use T.R Minchell's theory by dividing it into five indicators. This research is descriptive qualitative by collecting data from the Rantepao, North Toraja, and the people who administer the IMB. Through observation, documentation and interviews. The results showed that in terms of achieving the goals of the North Toraja Regency DPMPTS, it has provided services to the community by facilitating it so that it is served well, integration between organizations has been going well, adaptation is well established, marked by community services in accordance with SOPs and the availability of supporting facilities in the form of child friendly waiting area. The quality of work is said to be quite good regardless of educational background with the field of work, the timeliness in completing the work can be said to be quite good when viewed from the number of licenses and non-licensing issued according to operational standards, the initiative of each employee has creative ideas but sometimes only accompanied by the service, the ability of both civil servants and non-PNS

understand and are able to carry out their duties, communication carried out by leaders can be formal and non-formal, namely not related to employee positions in providing transparency or clarity of information and clarity of procedures is good because the service has provided online service.

Keywords: Effectiveness, Service, IMB



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pada umumnya pelayanan public itu sendiri diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan public menuntut pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah berkualitas yang dimana seringkali pelayanan tersebut tidak sesuai dan sejalan dengan harapan masyarakat.

Demi mewujudkan pelayanan public yang prima bagi masyarakat, pemerintah kemudian mengeluarkan Keputusan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan Publik. Yang dalam keputusan tersebut memuat kriteria pelayanan, keamanan, efisiensi, ekonomi, keadilan dan ketepatan waktu.

Dikawasan Toraja Utara khususnya bagian Rantepaosalah satu bentuk pelayanan public yang sering digunakan oleh masyarakat adalah pelayanan dalam mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dimana hal ini diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara (PERDA) NO 19 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pelayanan IMB itu sendiri kemudian dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Toraja Utara. Dinas ini memiliki tugas dan wewenang dalam pemerintahan dalam bidang penanaman

modal dan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang disusun secara sistematis. Dinas ini kemudian bertugas untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin menyediakan bangunan/ganti bangunan, masyarakat harus memiliki izin mengenai kenyamanan, keamanan bangunan nantinya, serta kepastian hukum terlebih dahulu sesuai dengan persyaratan yang tertuang dalam Perda Toraja Utara. Kabupaten No 19 Tahun 2011 yang memuat peraturan tentang pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pemberian pelayanan tersebut kepada masyarakat merupakan kewajiban aparat pemerintah. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dari pemerintah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, sesuai ketentuan, transparan kepada masyarakat Kabupaten Toraja Utara.

Pada kenyataannya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Rantepao Toraja Utara dinilai masih kurang efektif, yang dimana terdapat permasalahan mengenai kinerja pegawai mengenai standar pelayanan IMB yang baik dan sebenarnya sesuai dengan tujuan yang ada, yang dianggap belum sepenuhnya tercapai.

Suatu pelayanan sendiri dapat dinilai sudah efektif apabila masyarakat penerima layanan tersebut merasa puas atas yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan, contohnya seperti pelayan yang cepat, akurat, biaya yang sesuai dengan ketetapan dan hasil yang berkualitas yang tentunya meningkatkan kepuasan bagi masyarakat sendiri (Harbani, 2007:128).

Pada Survei yang dilakukan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Toraja Utara yang dilakukan Wakil Bupati Toraja Utara, Frederik Victor Palimbong di Aula Gedung Pelayanan Jemaat Rantepao pada Kamis 18 november 2021. Suvey tersebut kemudian menghasilkan bukti bahwa tersedianya data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Toraja Utara melalui nilai indeks kepuasan masyarakat dinilai kurang maksimal (Zonakata.com, 2021).

Selain kinerja pegawai yang kurang maksimal, lingkungan pelayanan di kawasan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Toraja Utara kemudian tidak begitu kondusif sehingga kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat kemudian berkurang. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sebuah efektivitas pelayanan, Lingkungan itu sendiri merupakan segala hal yang terdapat di lingkungan dimana pegawai melakukan aktivitasnya.

Bukti nyata tidak nyamannya Lingkungan kerja adalah dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis, saat tiba dilokasi penulis melihat bahwa lingkungan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terlihat tidak begitu kondusif yang terpantau tidak terawat dengan baik serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai, lingkungan yang kondusif itu sendiri dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerjanya, sedangkan lingkungan yang tidak kondusif kemudian dapat berpengaruh untuk menurunkan kinerja pegawai.

Keluhan-keluhan Masyarakat daerah Rantepao juga mulai timbul terhadap pelayanan yang dilakukan di kantor DPMPTSP Toraja Utara. Mereka

merasa bahwa ada beberapa kendala yang dialami ketika mengurus IMB, adapun kendala yang dihadapi bahwa tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai dimana kemudian terdapatnya kelemahan atas kebutuhan akses jaringan dan pengenalan Teknologi Informasi yang dikuasai oleh pegawai masih sangat terbatas. hal tersebut tentu saja menjadi sebuah penghambat yang membuat Masyarakat mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam menerbitkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang mereka butuhkan.

Berbagai bentuk dan kritik serta keluhan atas standar pelayanan yang dianggap tidak efektif muncul dengan alasan beberapa fakta terkait kegiatan standar pelayanan yang diberikan sudah baik dan belum benar-benar tercapai. Fenomena pelayanan publik dalam pengurusan IMB merupakan fenomena yang perlu ditingkatkan dan efektivitas penerapannya ditingkatkan hingga mencapai seperti yang terjadi di Majalaya Kabupaten Bandung (Mulyadi, 2019).

Atas beberapa bentuk ketidaknyamanan yang dirasakan Masyarakat Rantepao itu sendiri. Kemudian pemerintah melahirkan Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 19 Tahun 2011 mengenai Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Atas perubahan ini menandakan bahwa masih ada kekurangan yang terdapat terhadap pelayanan pemberian IMB bagi masyarakat sehingga pemerintah berupaya untuk memperbaiki agar pelayanan terhadap masyarakat lebih maksimal.

Dalam penelitian ini, penulis akan mencoba menganalisis permasalahan yang ada dari munculnya fenomena standar pelayanan minimal yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara yaitu proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penelitian ini kemudian melihat bagaimana kompetensi Pegawai dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh DMPTSP itu sendiri sehingga proses yang dilakukan dapat dinilai tentang kualitas dapat dinilai sudah efektif atau tidaknya.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengukur tingkat Efektivitas Pelayanan IMB Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara dengan melihat apakah Kompetensi pegawai yang berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Layanan sehingga dapat menilai Prosedur pemberian pelayanan yang dilakukan dengan beberapa indikator yaitu :Optimasi tujuan yang akan dicapai, interaksi anatar organisasi dengan lingkungan sekitar, peran perilaku individu terhadap efektifitas dalam suatu organisasi, kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas tersebut, peneliti mencoba merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara?
2. Bagaimana Kompetensi Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa Efektivitas proses pelayanan pegawai DPMPTSP Toraja Utara terhadap pemberian Izin Mendirikan Bangunan bagi Masyarakat Rantepao, Toraja Utara
2. Untuk mengetahui Kompetensi Kinerja pegawai DPMPTSP Toraja Utara dalam melayani Masyarakat Rantepao, Toraja Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil dan manfaat bagi semua pihak di antaranya sebagai berikut.

1. Kegunaan Akademis , tulisan ini dibuat dengan harapan bahwa dapat bermanfaat bagi dunia akademik dan memberikan informasi serta dapat berguna sebagai referensi atau literatur bagi pelajar dan peneliti dalam studi Ilmu Administrasi Negara mengenai Efektivitas pelayanan pemerintah terhadap pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi masyarakat Rantepao Toraja Utara .
2. Kegunaan Praktis, tulisan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi untuk lembaga-lembaga terkait. Khususnya

bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Toraja Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan social mereka sehingga dapat meningkatkan kualiatas kesejahteraan pengembangan masyarakat.

3. Kegunaan Pragmatis, dilakukan penelitian ini adalah sebagai syarat untuk menyusun skirpsi dan menyelesaikan perkuliahan di jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektif merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris *effective* yang dapat diartikan sebagai suatu hal yang telah berhasil dilakukan atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas sendiri awalnya berasal dari kata “Efek” yang berarti dampak yang sering muncul atas hubungan sebab akibat yang terjadi.

Efektivitas juga sering diartikan sebagai pencapaian atas tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Yang dimana seringkali Efektif diarahkan pada pencapaian hasil kerja yang dianggap sudah maksimal, atau sudah sesuai dengan target yang berkualitas.

Dalam buku *Transformasi Pelayanan Publik* Efektivitas diartikan sebagai sebuah kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak melakukan tekanan atau adanya ketegangan terjadi diantaranya pelaksanaannya (Kurniawan, 2005:109).

Dari beberapa pendapat yang ditemukan mengenai pengertian efektivitas maka dapat disimpulkan bahwa poin penting bagi efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Yang dari hal tersebut kemudian dapat dikatakan efektif atau tidaknya suatu pencapaian organisasi atau kelompok dilihat dari pencapaian tujuan yang sudah terealisasikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Ada

beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu efektivitas, yaitu: kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, pencarian dan pemanfaatan sumber daya manusia.

Namun dalam penggunaannya, tidak semua kriteria tersebut dapat digunakan secara bersamaan, tetapi dimungkinkan juga untuk diterapkan pada suatu organisasi jika terdapat persyaratan keakuratan penilaian dan penilaian efektif yang dimaksud.

2.1.2 Pengertian Kopetensi

Istilah kinerja pada umumnya diartikan sebagai suatu bentuk seseorang yang bekerja dan melihat seberapa banyak hasil yang diperolehnya dari pekerjaan itu. Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. terdapat beberapa pengertian dari kinerja yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini.

Adapun pengertian kinerja yang dikemukakan menurut (Ryan et al., 2013) kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Rivai (2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Nanda, 2017) juga mengemukakan bahwa istilah kinerja dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada reward dari perusahaan.

Menurut (Kinerja et al., 2019), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka kinerja dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah

memenuhi sejumlah persyaratan. Kinerja merupakan gambaran hasil kerja yang dilakukan seseorang, atau dengan kata lain kinerja adalah unjuk kerja seseorang. Untuk kerja tersebut terkait dengan tugas apa yang diemban oleh seseorang yang merupakan tanggung jawabnya.

2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong atau membantu dalam menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain untuk tindakan melayani.

L.P. Sinambela (2006:3), mengemukakan bahwa prinsip tiap manusia membutuhkan 12 layanan dalam kehidupan, atau dalam artian bahwa pelayanan sendiri tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan tiap orang. Pelayanan merupakan sebuah bentuk respon yang ada terhadap kebutuhan material para pengguna jasa yang mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Pelayanan publik menurut Mansyur merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat atau penerima layanan, dengan atau tanpa membayar guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan setiap penerima layanan (Mansyur, 2013).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam segala bentuk upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Moenir (2006:190), menyatakan bahwa bentuk-bentuk pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak swasta itu pada dasarnya berbeda adapun ia membagi bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. Pelayanan lewat tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan terpenting, dimana pelayanan ini pada dasarnya akan melalui proses yang lebih efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh. pelayanan ini sendiri berupa bentuk laporan, pengaduan, pemberian izin dan pemberitahuan pelayanan.

b. Pelayanan lisan

Merupakan jenis pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di bidang kehumasan, pelayanan ini memberikan informasi dan penjelasan bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan.

c. Bentuk pelayanan tindakan

Adalah gabungan dengan pelayanan verbal, hal ini karena hubungan verbal lebih banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan publik, namun fokusnya adalah pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang-orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berwujud adalah untuk mendapatkan pelayanan dalam perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kemampuan lisan.

Menurut Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2004, penyelenggaraan dalam pelayanan publik harus dapat memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi;

2. Akuntabilitas;
3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan hak;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Kualitas pelayanan yang baik kemudian akan menciptakan rasa kepuasan dan respon positif dari masyarakat penerima layanan. Kepuasan sendiri merupakan representasi dari rasa nyaman dan senang atas kesannya terhadap kinerja pemberi layanan yang sesuai harapannya. Kepuasan tersebut kemudian akan memberikan kesan yang positif dan juga dapat meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat. Tingkat kepuasan layanan kemudian akan dinilai dari kinerja pegawai yang dinilai sesuai dengan proses pemberian layanan yang dirasakan, sehingga suatu pelayanan dapat dikatakan efektif.

2.1.4 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Agar dapat mendirikan sebuah bangunan maka penting untuk memiliki surat IMB, dan harus mengurus mengurus surat-surat perijinan mendirikan bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sendiri didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang dilakukan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku (Marbun, 2006).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 mendefinisikan Izin Mendirikan Bangunan sebagai sebuah bentuk legalitas berupa dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan daerah yang ada. Hal

ini dilaksanakan agar setiap bangunan yang akan berdiri telah memenuhi standar konstruksi, estetika, dan juga persyaratan yang lain.

Izin Mendirikan Bangunan juga penting dari segi kepastian hukum, yang mengatur pengawasan dan pengendalian pembangunan perumahan dan dapat juga dijadikan acuan bagi pembangunan perumahan kedepannya.

Bagi masyarakat sendiri Izin Mendirikan Bangunan kemudian penting untuk mendapatkan kepastian hukum atas kepemilikan bangunan tersebut. Sehingga hal ini dapat menghindari gangguan atas hal-hal yang dapat merugikan pihak lain dan juga penting bagi keamanan dan ketentraman proses pendirian bangunan.

2.2 Konsep

2.2.1 Konsep Efektivitas Pelayanan

Efektivitas kerja suatu organisasi bergantung terhadap orang-orang yang bekerja didalamnya (SDM). Setiap Penyelenggara pelayanan publik kemudian harus memiliki standar pelayanan sendiri sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Masyarakat).

Standar pelayanan sendiri merupakan sebuah ukuran yang yang diberlakukan oleh penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (Ridwan & Sudrajat, 2009:103).

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja

Efektivitas kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Danim (2011) efektivitas kinerja dipengaruhi oleh interaksi antar-sesama yang mencakup hal-hal berikut :

- 1) Gaya kepemimpinan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja di antaranya: otoriter, demokratis, pseudo demokratis, situasional, paternalistis, orientasi pemusatan, dan lain-lain.
- 2) Ketergantungan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: ketergantungan penuh, ketergantungan sebagian, ketergantungan situasional, dan tidak ada ketergantungan.
- 3) Hubungan persahabatan dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: kaku, longgar, situasional, berpusat pada seseorang, dan berpusat secara kombinasi.
- 4) Kultur dapat mempengaruhi efektivitas kinerja seperti: menghambat dan menunjang.
- 5) Kemampuan dasar setiap orang untuk berinteraksi misalnya ada yang cepat dan ada yang lambat, situasional, dan tidak berinteraksi sama sekali.

2. Ukuran Efektivitas

Menurut Gibson dalam bukunya Organisasi. Prilaku, struktur dan proses efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas secara umum menurut Gibson (2011) dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut :

- 1) Proses adalah kemampuan untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.

2) Efisiensi adalah perbandingan ratio antara output dengan input. 3)

Kepuasan adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

3) Keunggulan adalah tingkat dimana organisasi benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.

4) Pengembangan adalah mengukur kemampuan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Untuk mengukur efektivitas menurut Richard M. Steers (2010) mengemukakan 5 kriteria yaitu :

- 1) Kemampuan menyesuaikan diri
- 2) Produktivitas
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan ber laba
- 5) Pencarian sumber daya

Lebih lanjut (Steet, 2017) mengatakan bahwa untuk menilai efektivitas mencakup 3 sudut pandang yaitu :

1) Pencapaian tujuan yang akan dicapai yaitu bila beberapa bagian dari tujuan itu mendapat perhatian dan alokasi sumber dana dan daya yang lebih besar.

2) integrasi antara organisasi dengan keadaan sekeliling. Dalam perspektif ini lebih menekankan pentingnya arti interaksi organisasi dengan lingkungan. Bagaimana memusatkan perhatian pada hubungan antara komponen-komponen baik yang ada didalam organisasi maupun diluar organisasi.

- 3) Adaptasi pada aspek perilaku yang lebih memusatkan perhatian pada pentingnya peranan perilaku manusia dalam proses pencapaian tujuan organisasi dan dalam efektifitas suatu organisasi. Menganalisis tingkahlaku dan peran individu terhadap organisasinya, yang pada akhirnya yang menjadi penyebab atau yang menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

2.2.2 Konsep Kopetensi Pegawai

1. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Prawirosentono (2012), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, antara lain :

- a. Efektivitas dan Efisiensi Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif, tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.
- b. Otoritas (wewenang) Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut.
- c. Disiplin Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan

dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

- d. Inisiatif Inisiatif berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005), ada beberapa karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi, yaitu

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (feedback) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

2. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006), ada 6 indikator untuk mengukur kinerja, antara lain :

- a. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

- c. Ketepatan Waktu Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- f. Komitmen Kerja Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap Kantor.

Adapun aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang menurut T.R. Mitchell (Ryan et al., 2013) yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas kerja Adalah dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja.
- b. Ketepatan waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang di nyatakan dengan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk menghasilkan output yang sesuai.
- c. Inisiatif Adalah kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru

yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab seseorang pegawai sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya.

- d. Kemampuan Merupakan keefektivan seorang individu dalam melakukan segala macam pekerjaan.
- e. Komunikasi Adalah proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya menggunakan perantara yang membuat tujuan untuk memengaruhi pemikiran orang lain untuk melakukan sesuatu.

2.2.3 Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan pelayanannya adalah izin atau warkat. Jadi pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Kriteria efektif meliputi indikator pelayanan publik yang sederhana, tepat waktu, terbuka, tidak diskriminatif, efisien dan ekonomis. Kajian di atas menunjukkan bahwa ada indikator pelayanan yang “efektif” dan ada yang “belum efektif”, bahkan ada yang “tidak efektif” sama sekali.

Dalam proses yang ada, suatu organisasi untuk mewujudkan organisasi yang efektif, maka perlu menggunakan ukuran dalam menilai seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah tercapai. Suatu pelayanan akan dikatakan efektif apabila dilakukan dengan benar dan telah sesuai dengan prosedur, sedangkan akan dikatakan efektif jika dilakukan dengan benar dan juga dapat memberikan sebuah hasil yang bermanfaat (Sondang, 2006).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini juga digunakan sebagai sebuah sarana dalam mendirikan bangunan yang dijadikan sebagai standar penyesuaian bangunan yang memiliki kualitas yang aman dan dapat melindungi keselamatan. IMB sendiri juga berfungsi sebagai jaminan hukum bagi kepemilikan bangunan.

2.3 SOP Izin Mendirikan Bangunan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kawasan Toraja Utara sendiri dikeluarkan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara. Instansi ini memiliki kewajiban untuk mengatur dan mengurus pendirian bangunan di wilayah Kabupaten Toraja Utara.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bangunan Gedung. Sebagaimana tercantum dalam Bab III Persyaratan Bangunan, Pasal 14 Permohonan IMB menjelaskan:

1. Setiap orang atau badan wajib mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada Bupati untuk melakukan kegiatan sebagai berikut:
 - a. Pembangunan gedung dan/atau prasarana gedung.

- b. Rehabilitasi/ renovasi bangunan gedung dan/atau perbaikan/pemeliharaan prasarana bangunan gedung, pengubahan, perluasan/pengurangan.
 - c. Pemugaran/pelestarian berdasarkan sertifikat rencana kota untuk lokasi yang bersangkutan.
2. Pemerintah Daerah wajib memberikan sertifikat denah kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara cuma-cuma kepada setiap calon pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai dasar penyusunan rencana teknis bangunan gedung.
 3. Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan persyaratan administratif dan teknis.
 4. Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri atas:
 - a. Sebuah surat bukti tentang status hak atas tanah;
 - b. Surat bukti mengenai status bangunan;
 - c. Dokumen/surat lain yang terkait;
 5. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disesuaikan dengan klasifikasinya, antara lain:

Sebuah. rencana teknis bangunan meliputi:

 - a. rumah tinggal sederhana tunggal terdiri dari rumah inti tumbuh, rumah sederhana sehat, dan rumah deret sederhana;
 - b. bangunan tempat tinggal tunggal sampai dengan dua lantai; dan
 - c. bangunan tempat tinggal tidak sederhana berlantai dua atau lebih dan bangunan lain pada umumnya.

kepentingan umum; 2. rencana teknis bangunan gedung fungsi khusus; dan 3. rencana teknis untuk bangunan negara asing yang besar dan bangunan lainnya.

6. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) terdiri atas:

sebuah. data bangunan umum berisi informasi mengenai:

- a. Fungsi/klasifikasi bangunan;
- b. Luas lantai dasar bangunan;
- c. Total luas lantai bangunan;
- d. Tinggi/jumlah lantai bangunan
- e. Rencana pelaksanaan.

Rencana teknis bangunan gedung disesuaikan dengan klasifikasinya, antara lain:

- a. Gambar denah bangunan gedung yang terdiri dari gambar/site plan/situasi, denah, gambar tampak dan cut-out, dan Rencana Anggaran Biaya (RAB);
 - b. Spesifikasi teknis bangunan;
 - c. Desain arsitektur bangunan;
 - d. Desain/prinsip struktur sederhana;
 - e. Desain utilitas bangunan pada prinsipnya;
 - f. Spesifikasi umum bangunan;
7. Perhitungan struktur bangunan gedung dengan 2 (dua) lantai atau lebih dan/atau bentang struktur lebih dari 6 meter;
8. Perhitungan kebutuhan utilitas (mekanikal dan elektrikal); dan

9. Rekomendasi instansi terkait.

10. Bupati memberikan persetujuan terhadap dokumen rencana teknis dan menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai izin pendirian setelah pemohon membayar retribusi IMB.

Izin Mendirikan Bangunan sendiri bermanfaat karena dapat menciptakan tata letak bangunan yang aman, dan sesuai berdasarkan kepemilikan lahan. Hak ini juga dinilai penting karena dibutuhkan untuk proses jual beli rumah atau gedung, yang jika tidak memiliki IMB maka pemilik rumahpun akan dikenakan denda sebesar 10% maupun bangunan yang tidak memiliki Izin jelas dapat dibongkar.

Untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara sebagai instansi pemerintah yang telah memperoleh izin pengurusan , Maka instansi ini kemudian mencantumkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon yang datang :

1. Persyaratan Pengurusan IMB Perumahan

- Fotokopi KTP
- Fotokopi NPWP
- Fotokopi SPPT dan Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
- Fotokopi Sertifikat Tanah
- Surat Kuasa (jika dikuasakan)
- Deklarasi kepemilikan tanah

Proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan tersebut kemudian akan dilakukan dalam beberapa tahap. Yang dimana tahap awal adalah pengisian formulir dan permohonan pemngukuran tahan, hal ini kemudian dilanjutkan dengan pencetakan denah dan setelah itu maka pengerjaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dicatat dilaksanakan selama 15 hari masa pengerjaan.

2. 4 Penelitian Terdahulu.

Dalam melakukan dan menunjang penelitian tentang **“Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara”**. Penulis mencoba mempelajari dan menganalisis penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki topik yang sama, terkait Efektivitas Pelayanan Memberikan Izin Mendirikan Bangunan. Yang dimana dianggap cukup penting, karena sekaligus untuk mengetahui perbedaan ataupun kesamaan penelitian terdahulu dan peneliti yang sekarang.

2.5 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1	Siska Dwi Sutantri	Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo	2015	Penelitian ini merujuk pada permasalahan yang ada dari kualitas pelayanan publik. Penelitian ini kemudian menghasilkan bahwa Efektivitas pelayanan pemberian lizn mendirikan bangunan di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten sidoarjo dinilai belum efektif. Dari penelitian ini penulis memaparkan beberapa kekurangan dan juga hambatan yang ada sehingga dikatakan bahwa pelayanan public yang ada di BPPT Sidoarjo dinilai belum efektif.
2	Nirmala dkk.	Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba	2020	Penelitian ini disusun sedemikian rupa sehingga mendapatkan Hasil penelitian bahwa efektivitas pelayanan public di dinas perumahan, pemukiman, dan pertanaham kabupaten bulukumba dapat dikatakan sudah tergolong efektif meskipun masih

				terdapat beberapa kekurangan didalamnya.
3	Ir. Ika Warakasih Puspitawati MT.	Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Sebagai Salah Satu Instrumen Pengendali Pemanfaatan Ruang	2015	Daam penelitian ini penulis mencoba melihat seberapa efektif IMB sebagai salah satu instrument pengendali pemanfaatan ruang terutama pada pemanfaatan ruang sebagai bangunan hotel yang semakin marak di kota Yogyakarta dan perkotaan Yogyakarta. Hasil penelitian kemudian menunjukkan bahwa persyaratan IMB sudah sangat detail dikeluarkan oleh pemerintah setempat, namun faktanya masih jauh berbeda, dimana beberapa prosedur dan persyaratan yang ada masih tetap dilanggar oleh pemerintah sendiri dimana proses pembangunan sudah bisa dijalankan meskipun IMB yang diurus belum diterbitkan oleh pemerintah.
4	Fely	Kebijakan Pemerintah dalam Memberikan Surat	2010	Hasil dari penelitian ini bahwa banyak dari pejabat negara yang menggunakan kekuasaannya untuk

		Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	memanfaatkan situasi dalam melaksanakan kinerjanya melakukan kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan dengan melakukan pemungutan liat kepada masyarakat. Seharusnya pengurusan IMB sendiri sudah memiliki peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan secara umum namun faktanya, pemerintah kemudian dengan mudah memberikan IMB tanpa memenuhi persyaratan yang ada dengan imbalan biaya tambahan.
--	--	--------------------------------	---

2.6 Kebaruan Penelitian

Dari Penelitian-penelitian teardahulu yang menjadi acuan, penulis kemudian memiliki ketertarikan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Toraja Utara khususnya dalam pembeian Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimana pada penelitian-penelitian sebelumnya belum ada penulis yang membahas mengenai penelitian ini. Penelitian sebelumnya juga memfokuskan terhadap efektif/tidak efektifnya pelayanan yang diberikan. Namun penelitian kali ini penulis akan lebih menjelaskan bagaimana Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Layanan yang diberikan oleh DPMPSTP,

sehingga Proses kerja pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dikatakan efektif/tidak efektif.

2.6 Kerangka konseptual

Kerangka Konsep merupakan sebuah penjelasan sementara yang dibuat terhadap fenomena yang akan diteliti. Kerangka konsep ini kemudian didasari pada observasi literatur saat ini dan tinjauan pustaka yang dijelaskan sebelumnya, atau keterkaitan teori yang terhubung ke berbagai aspek yang sudah diakui sebagai permasalahan yang signifikan (Sugiyono, 2011).

Berikut ini penulis mencoba memasukan kerangka konseptual yang diterapkan sebagai panduan, mewakili alur berpikir, dan berfungsi sebagai dasar untuk menganalisis.

Toraja Utara merupakan kabupaten baru yang dahulu merupakan bagian dari Tana Toraja. Sebagai sebuah kabupaten tentu saja Toraja Utara kemudian memiliki pihak-pihak yang mengatur jalan roda pemerintahan agar dapat berkembang. Pemerintah yang ada kemudian menyediakan pelayanan-pelayanan publik bagi masyarakat di kawasan pemerintahannya. Penyelenggaraan pelayanan public sendiri seharusnya dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam berbagai jenis bentuk pelayanan, terutama hal ini dilaksanakan dalam hal-hal yang menyangkut pada pemenuhan hak-hak bagimasyarakat sipil atas kebutuhan dasar mereka. Hal ini merupakan sebuah bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat sipil.

Namun realitas yang ada beberapa pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah khususnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara dinilai belum maksimal. Hal ini kemudian menjadi sorotan bagi pemerintahan, adanya keluhan masyarakat atas kinerja pegawai yang kemudian menghambat proses pelayanan dan juga hal-hal lain seperti waktu, biaya maupun persyaratan, masih kurang optimal.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diharapkan menjadi suatu pedoman untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah bagi masyarakat sendiri.

Penelitian ini kemudian dilakukan untuk mengkaji seperti apa sebenarnya proses pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berda di Kabupaten Toraja Utara. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara (PERDA) NO 19 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Terdapat aturan tentang pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang kemudian juga menjadi landasan penulis apakah peraturan yang ada sesuai dengan implementasi yang diberikan kepada masyarakat khususnya daerah Rantepao Toraja Utara.

Maka dari itu untuk menjawab bagaimana Eektivitas pelayanan DPMPTSP, Richar M. Steert (2010) (Variabel X) dapat dinilai dengan memperhatikan beberapa indikator umum seperti :

1. Pencapaian Tujuan :

2. Integrasi :.

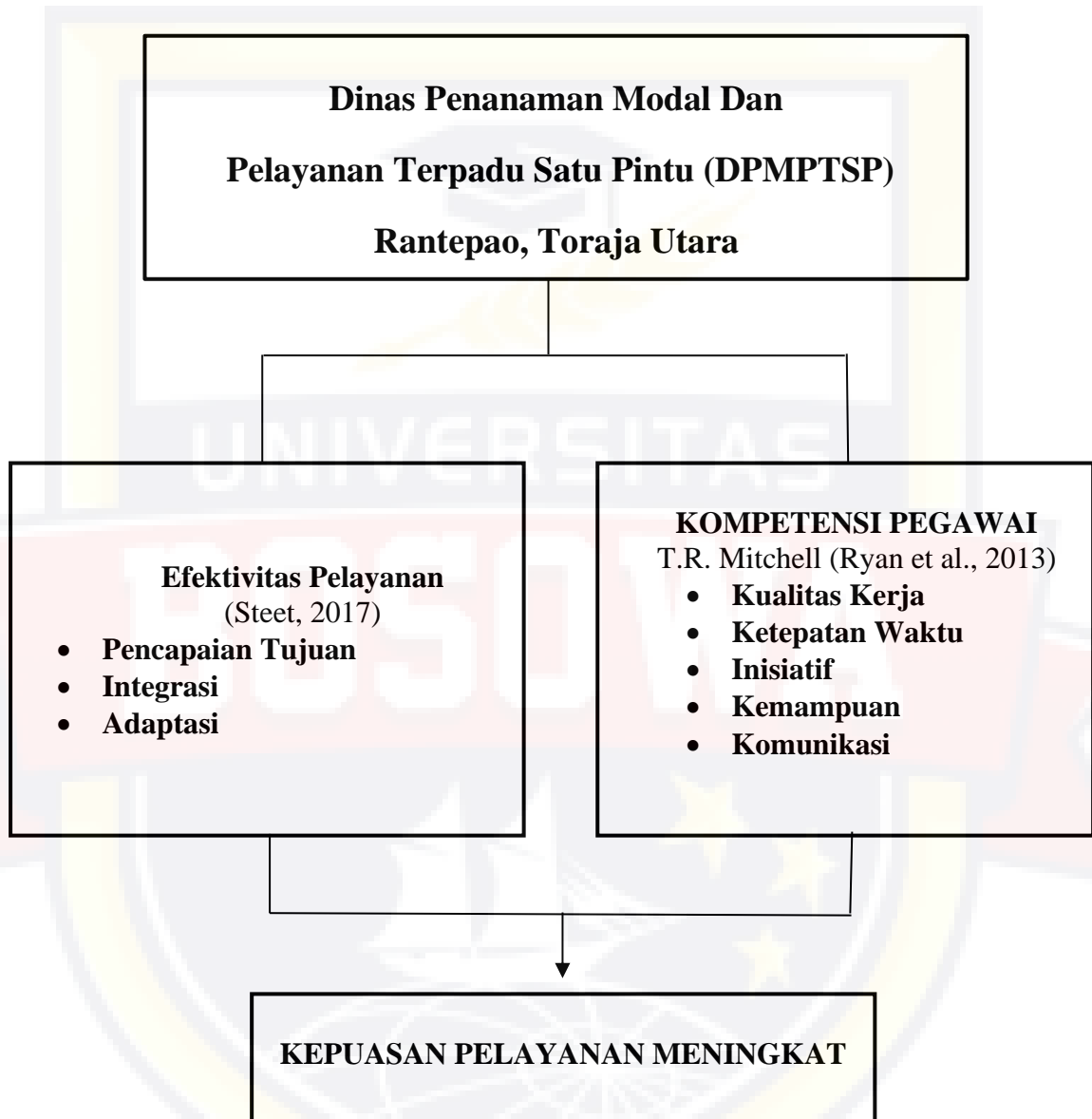
3. Adaptasi :

Dengan dari Efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan tersebut kemudian akan dilihat apakah dapat mempengaruhi Terhadap kinerja pegawai, (Variabel Y) menurut TR. Michell (2011) kemudian dapat dilihat dari beberapa indikator :

1. Kualitas Kerja:
2. Ketepatan Waktu :
3. Inisiatif:
4. Kemampuan :
5. Komunikasi :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian pada hakekatnya ialah sarana pengumpulan data yang alamiah dengan maksud dan aplikasi tertentu. Sehubungan dengan hal ini, empat faktor utama harus dipertimbangkan: proses ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan (Sugiyono, 2015).

3.3.1 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian untuk memberikan gambaran secara jelas dan obyektif mengenai efektivitas kinerja Dinas DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara mengenai bangunan yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan berdasarkan observasi dan wawancara secara mendalam

Selanjutnya Sugiyono (2011) mengemukakan penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian untuk mengetahui nilai dari variabel secara mandiri baik satu variable maupun dua variabel tanpa melakukan perbandingan ataupun menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain. Sehingga dari jenis penelitian yang ada penulis berharap dapat mengungkapkan fakta mengenai Efektivitas Pelayanan IMB Oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Rantepao (DPMPTSP),Toraja Utara.

3.3.2 Dasar Penelitian

Dasar Penelitian ialah kegiatan yang dirancang dalam pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan evaluasi data oleh individu atau sekelompok individu untuk memahami jugs mengusulkan solusi suatu masalah dalam suatu penelitian. Penelitian studi ini didasarkan pada survei (Gay & Diehl, 1992).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian : Lokasi yang akan diamati oleh penulis adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

Waktu Penelitian : Penelitian ini direncanakan akan berlangsung selama kurang lebih 2 bulan pada Tahun 2022.

3.3 Sumber data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengombinasikan dua jenis sumber data yang diperoleh yaitu ;

1. Data primer

Data primer merupakan sebuah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang ingin diteliti. Data ini kemudian diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan cara wawancara, observasi, maupun penyebaran angket dan dokumentasi.

2. Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang telah lebih dahulu diperoleh oleh lembaga-lembaga maupun badan pemerintah dan swasta berupa kunjungan kelembaga bersangkutan maupun penelusuran kepustakaan sehingga dari kedua jenis sumber data tersebut penulis dapat menghasilkan sebuah argument.

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam sebuah penelitian merupakan suatu subjek yang kemudian akan membantu penulis dalam memberi data berupa informasi, dimana informasi tersebut dapat digunakan Untuk mendapatkan data yang akurat penulis akan mencari informan. Dalam memilih seorang informan, peneliti kemudian menggunakan teknik penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan khusus sehingga dapat menemukan informan yang layak, teknik ini sendiri disebut dengan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2013:96).

Teknik purposive sampling ini kemudian digunakan demi memperoleh informan penelitian yang dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun beberapa pihak yang akan menjadi informan pada penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan judul penelitian, yang memiliki pengetahuan, data, dan informasi terkait Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara. Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi informan penelitian yakni :

1. Kepala Dinas DPMPTSP Toraja Utara, Bapak Ir. Harli Patriatno, M.Si
2. Pegawai Kantor DPMPTSP Toraja Utara (3-5 ORANG)
3. Masyarakat Rantepao Toraja Utara (Diambil 5 Orang yang SUDAH pernah mengurus IMB)
4. Masyarakat Rantepao Toraja Utara (Diambil 5 Orang yang SEDANG mengurus IMB)

3.5 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan yaitu Penelitian Deskriptif Kualitatif, Dimana Penelitian ini akan menggambarkan efektivitas Pemberian IMB oleh Dinam Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara. Yang dimana kemudian hasil observasi dan analisa yang dilakukan penulis akan menghasilkan argumentasi atas apa yang ditemukan yang akan dikaitkan dengan konsep teoritis yang relevan.

3.6 Deskripsi Fokus, dan Indikator Penelitian

1. Deskripsi Fokus penelitian

Fokus penelitian ini ditujukan untuk menilai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat Rantepao Toraja Utara terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Toraja Utara. Yang dinilai dari Kompetensi SDM/Pegawai dengan beberapa Indikator sesuai dengan yang ada dalam teori T.R. Mitchell, 2011.

Yang dari hal tersebut kemudian peneliti dapat menilai seberapa Efektivitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu sendiri sesuai dengan yang ada dalam teori Street, (2010) dalam mengukur efektivitas suatu keberhasilan pelayanan jika semua indikator yang telah tercantumkan telah terlaksana dengan baik.

2. Indikator

Indikator sering kali disebut sebagai alat ukur dalam sebuah penelitian atau biasa juga disebut instrument penelitian. Instrumen ini sendiri

merupakan sebuah alat untuk mengukur sebuah fenomena alam atau fenomena social yang sedang diamati (Sugiyono, 2011).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian kali ini berupa Kuisisioner atau angket yang kemudian akan menghasilkan data yang relevan terhadap fakta yang ada dilapangan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan penulis kali ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sehingga untuk memperoleh data penelitian maka akan digunakan beberapa cara yaitu :

1. Wawancara

Wawancara sendiri merupakan bentuk metode pengumpulan data yang berupa komunikasi antara penulis dengan narasumber dalam bentuk bertanya atau berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang diwawancarai.

2. Observasi

Observasi sendiri merupakan sebuah bentuk pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mencari informasi yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang ingin diteliti.

Observasi juga dilakukan untuk mendapatkan keterangan atau informasi yang sesuai dengan fakta dilapangan. beberapa hal yang dilakukan saat observasi adalah dengan cara mengamati ataupun mencatat hal-hal yang dilihat dan dirasakan seluruh panca indera yang sesuai dengan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk data yang diperoleh saat penelitian yang berupa data foto-foto, atau gambar, video, maupun diagram atau bagan data-data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

3.8 Teknik Pengesahan Data

Pengesahan data merupakan sebuah cara yang digunakan untuk menilai suatu kebenaran dari temuan penelitian yang diperoleh berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Pengesahan data sendiri dilakukan dengan menggunakan teknik trigulasi data sebagai pengumpulan data.

Adapun Sugiyono (2011) menjelaskan ada 3 macam triangulasi:

1. Trigulasi Sumber

Merupakan cara dalam membandingkan dan mengecek kembali data dan kepercayaan suatu informasi yang telah diperoleh melalui sumber yang berbeda.

2. Trigulasi Waktu

Trigulasi waktu dapat mempengaruhi kredibilitas data. yang dimana data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara pada pagi hari saat informan masih segar dan belum banyak melakukan aktifitas lain sehingga data yang diperoleh adalah data yang valid.

3.9 Teknik Analisa Penelitian

Berdasarkan masalah pokok dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka metode analisis yang digunakan yaitu analisa deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah metode yang digunakan dengan cara menganalisis dan menguraikan untuk menggambarkan keadaan objek yang diteliti sehingga menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Reduksi Data atau Proses pemilihan, merupakan sebuah proses yang berfokus pada penyederhanaan terhadap informasi data yang muncul dari catatan lapangan. :

1. Koleksi data, mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan (DPLH SULSEL) di Kota Makassar..
2. Reduksi data, Mereduksi data adalah proses mempertegas, memperpendek, menyeleksi, membuat fokus, membuang yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditemukan.
3. *Display Data*, Merupakan kegiatan pengorganisasian data, agar tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan makin mudah dipahami. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan

BAB IV

HASIL DAN PEMBASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, tempat ini merupakan sumber data dan tindak lanjut dari focus penelitian dalam pengumpulan data. Berikut gambaran umum mengenai lokasi penelitian.

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara (DPMPTSP) terletak di Jalan Pongtiku No. 32, Kelurahan Karassik, Kecamatan Rantepao, Kabupaten Toraja Utara dan menempati gedung Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Toraja Utara (P3KP). Tugas pokok DPMPTSP adalah melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang meliputi perencanaan pengembangan iklim penanaman modal, pengendalian pelaksana penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan dari provinsi.

Dalam melaksanakan tugas pokok, DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara melaksanakan fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan tentang urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Melaksanakan kebijakan dalam urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Pelaksanaan, Monitoring, Hasil evaluasi serta pelaporan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4. Pelaksanaan proses tata usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Untuk meningkatkan investasi dan integritas, DPMPTSP melakukan program prioritas yaitu dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Peningkatan pelayanan perizinan yang berintegrasi, transparan, cepat dan akuntabel.
2. Peningkatan keterampilan bagi petugas pelayanan (Khusus Bahas Inggris, Service Excellent).
3. Peningkatan layanan berbasis Platform *Online Single Submission*-Risk Based Approach (OSS-RBA),
4. Pembuatan aturan yang mendukung prosedur investasi.
5. Monitoring terhadap kinerja instansi yang terkait dengan pelayanan.
6. Peningkatan layanan berbasis web yaitu <https://simbg.pu.go.id> (PBG)
7. Peningkatan inovasi perizinan yang berbasis Informasi dan Teknologi (IT).
8. *Updating* webside SKPD.
9. Meningkatkan hasil survey Integritas melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM),
10. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan sesuai standar yang berlaku.

4. 1. 1 Gambaran Umum Kabupaten Toraja Utara.

Kabupaten Toraja Utara adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia dengan Ibukota Rantepao. Kabupaten ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2008 yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Tanah Toraja. Kabupaten Toraja Utara merupakan salah satu Kabupaten dari 24 Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan terletak di antara 2°40' sampai 3°25' LS dan 119°30' sampai 120°25'BT, dengan luas wilayah 1.151,47 km yang terbagi dalam 111 Lembang (Desa) dan 40 keseluruhan pada 2 kecamatan. Kabupaten Toraja utara secara geografis memiliki batas batas administrasi yaitu sebelah Utara dengan Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi barat, sebelah Timur dengan Kabupaten Luwu Utara, Kabupaten Luwu dan Kota palopo, sebelah Selatan dengan Kabupaten Tana Toraja, sebelah Barat dengan Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Majene Sulawesi Barat.

1. Sejarah DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kabupaten Toraja Utara didirikan pada tanggal 4 juni 2010. BP2TPM Perdana No. 24 Tahun 2011, 12 Desember 2011 melaksanakan fungsi PTSP dan fungsi perangkat daerah kabupaten di Bidang Penanaman Modal, efektif beroperasi tanggal 7 Februari 2012.

Mula dilantiknya para pejabat struktural, KP2T langsung melakukan persiapan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan yang meliputi: rapat pemantapan SKPD Teknis, studi banding ke beberapa

kabupaten/kota yang telah melaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dan penyusunan dokumen pendukung lainnya. Sejak tanggal 1 Juli 2010, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) resmi menyelenggarakan pelayanan perizinan dan pembukaan diresmikan oleh bapak Bupati Toraja Utara.

Pembentukan PTSP Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP, Pasal 29 agar membentuk dan mengoperasikan PTSP sesuai pasal 11 paling lama 1 (satu) tahun setelah peraturan presiden ini diundangkan. Pasal 11 Ayat 3 Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten/Kota.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi yang dilakukan melalui satu pintu dimana pelayanan tersebut menjadi satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan.

4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil dan Pembahasan pada Bab ini didasarkan pada seluruh data yang berhasil penulis kumpulkan pada saat melakukan penelitian di Dinas Peanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Data yang dimaksud dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti

dan juga menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah menerima atau merasakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Responden dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuesioner disertai dengan data identitasnya untuk memberikan gambaran lebih jelas dalam proses analisis data. Data responden yang dianalisis itu meliputi umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, serta pekerjaan atau profesi.

Dari hasil penelitian, peneliti difokuskan pada (1) Apakah Proses Pelayanan DPMPTSP dalam Memberikan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bagi Masyarakat Di Rantepao Toraja Utara sudah dinilai Efektif? (2) Apakah Kompetensi SDM/Pegawai di DPMPTSP Toraja Utara Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Masyarakat?

4. 2. 1 Efektivitas Kinerja

a. Pencapaian Tujuan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Toraja Utara merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan.

"Pembentukan DPM-PTSP atau yang dulunya dikenal sebagai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) ini adalah jawaban atas kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan adanya sistem

perizinan yang lebih kondusif," terang Kepala DPM-PTSP Kabupaten Toraja Utara Harli Patrianto. Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kabupaten Toraja Utara dalam meningkatkan sistem pelayanan di sektor perizinan.

Izin Mendirikan Bangunan atau yang disingkat (IMB) memiliki peran penting bagi pembangun rumah. Hal ini berfungsi untuk mendapatkan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun sehingga ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain. Salah satu dasar hukum penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan adalah Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan mengenai pelayanan perizinan di atur pula dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar serta dalam upaya Pemerintah Kabupaten Toraja Utara khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Toraja Utara untuk mencegah terjadinya praktik Pungutan Liar (PUNGLI) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan perizinan, baik oleh oknum aparat pemerintah maupun yang mengatasnamakan aparat pemerintah diatur bahwa:

Berdasarkan indikator yang ada di atas peneliti dapat menghimpin hasil wawancara dengan Bapak Patriatno selaku kepala Dinas Penanaman Modal (PTSP) mengatakan:

“Kami selaku pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) sudah memberikan keringanan kepada semua masyarakat yang ingin mendirikan bangunan dengan memperlihatkan buku kepemilikan atau sertifikat tanah dengan kelengkapan berkas yang dimiliki sehingga tidak ada kesalah pahaman antara kami dengan seluruh masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Penanaman modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara sudah memberikan keringanan kepada masyarakat yang ingin mendirikan bangunan dengan membutuhkan buku kepemilikan tanah ataupun sertifikat tanah yang dimiliki untuk izin mendirikan bangunan, tentunya dengan pemenuhan persyaratan yang nantinya memberikan kemudahan kepada siapapun yang ingin melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) khususnya di Kabupaten Toraja Utara sehingga tidak ada kesalahan dalam pemberian izin maka dari itu Dinas Penanaman Modal (PTSP) menghimbau untuk memenuhi kelengkapan berkas agar di proses lebih mudah.

Adapun yang di tambahkan oleh Bapak Ransililu Paitung selaku Sekretaris pelayanan depan perizinan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara yang di himpun oleh penulis yang ada di bawah ini terkait optimasi pelayanan izin:

“Jika di dinas PTSP perlu kita ketahui bahwa Optimasi pelayanan tentunya mengedepankan pelayanan yang baik sehingga tujuan serta visi misi kami selaku pelayan masyarakat dapat terpenuhi. Kami selaku pemerintah Dinas yang memberikan Izin Khususnya IMB tentu saja memberikan keringanan kepada semua masyarakat yang ingin mendirikan bangunan, tentu saja tidak terlepas dari prosedur yang ada sehingga tidak ada pihak yang di rugikan.” (hasil wawancara dengan pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat diketahui optimasi Pelayanan dalam pemberian izin khususnya IMB itu tentunya memiliki tingkat kesuksesan berdasarkan target yang menjadi sasaran pelayanan, tentunya mengedepankan pelayanan prima sehingga tidak ada yang di rugikan. Menurut narasumber Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara sudah memaksimalkan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang ingin mendirikan bangunan dan mengurus Izinnya tentunya dengan memperhatikan semua persyaratan yang ada maka dari itu masyarakat yang ingin mengurus IMB harus memperhatikan syarat yang di berikan oleh pemerintah khususnya dalam mengurus izin di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara agar memiliki timbal balik yang positif dan tidak ada pihak yang di rugikan.

Adapun yang tambahan oleh Ibu Salma Wati selaku kabid pelayanan belakang perizinan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara yang penulis himpun yakni terkait optimasi pelayanan izin:

“Membahas tentang optimasi dalam pelayanan pemberian izin di dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara tentu telah di jelaskan oleh kadis kabid sebelumnya, sehingga saya selaku Kabid Pelayanan Belakang Perizinan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara cuman menambahkan apa yang di sampaikan oleh kedua narasumber sebelumnya, melihat dari beberapa sisi saya inginmenambahkan bahwa optimasi pelayanan dalam pemberian izin tentunya harus

memperhatikan sisi SDM baik dari yang memberikan layanan maupun yang di berikan layanan, karena point efektif yang di capai tentu saja tidak boleh menilai dari satu sudut pandang karena dapat menyesatkan, maka dari itu perlu adanya kerjasama yang baik antar pemberi layanan dan yang di berikan layanan khususnya dalam pemberian IMB di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara.” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Agustus 2022).

Optimasi Pelayanan dalam pemberian izin khususnya IMB menurut informan yang ada di atas tentunya memiliki tingkat kesuksesan berdasarkan kaca mata penulis itu dapat di lihat dari segi SDM (Sumber Daya Manusia), dalam hal ini SDM yang di maksud adalah pelaksana pelayanan dan sasaran pelayanan dari 2 unsur SDM yang berbeda tentunya harus saling bersinergi agar tujuan dari optimasi pelayanan khususnya dalam pemberian izin di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara itu tidak hanya melibatkan internal dinas namun juga melibatkan masyarakat sebagai sasaran pemberian izin, maka dari itu sangat di butuhkan sikap masyarakat yang mendukung kinerja pelaksanaan pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara agar saling bersinergi untuk pencapaian optimasi yang baik khususnya dalam pemberian pelayanan perizinan IMB.

Adapun yang tambahan oleh Ibu Fransisika selaku kabid Promosi Penanaman Modal di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara yang penulis himpun yakni terkait optimasi pelayanan izin:

“Berbicara tentang optimasi pelayanan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara tentu saja tidak terlepas dari bidang pelayanan yang ada di dinas PTSP, karena jika kita melihat semua bentuk pelayanan yang ada di kantor PTSP Kabupaten Toraja Utara itu semua sudah hampir memadai dan memenuhi standar pelayanan yang sangat baik di dibandingkan dengan beberapa pelayanan Dinas

yang ada di Kabupaten Toraja Utara, di bidang saya sebagai pelayanan nonteknis biasanya memberikan layanan yang tentu saja menyesuaikan dengan SOP yang ada sehingga konsumen atau masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas akan layanan yang kami berikan baik secara teknis maupun non teknis” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Agustus 2020).

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat diketahui optimasi Pelayanan dalam pemberian izin khususnya IMB itu tentunya mengedepankan pelayanan prima sehingga SOP pelayanan di kantor Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara itu berjalan dengan baik dan masyarakat juga sebagai konsumen merasa lebih puas dengan layanan yang di berikan pemerintah khususnya di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara. Menurut narasumber bahwa hampir semua bidang bersentuhan dengan pelayanan, sehingga dapat kita simpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara menjadi ukuran sangat penting dalam pelayanan publik yang baik.

Selanjutnya yang tambahan oleh Bapak Ransililu selaku sekretaris Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara yang penulis himpun yakni terkait optimasi pelayanan izin:

“Optimasi pelayanan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara tentu saja tidak terlepas dari bagian kesekretariatan, saya sebagai sekretaris dinas tentu saja orang yang melibatkan diri atau memiliki keterlibatan penting dalam pencapaian pelayanan yang baik khususnya di dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, ada banyak hal yang sangat menunjang optimasi pelayanan di dinas ini, seperti menjaga komunikasi dan menjadi penengah antar bidang termasuk dalam hal-hal yang menyangkut rahasia dinas. (hasil wawancara dengan AP pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat diketahui optimasi Pelayanan pada kantor Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara

sangat penting dalam pelayanan publik yang baik, menurut informan yakni sekretaris dinas mengatakan pelayanan di PTSP tentu memiliki keterkaitan dengan kesekretariatan dinas sehingga adanya kesinambungan antara bidang yang satu dengan yang lain dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar optimasi pelayanan berjalan dengan baik.

Selanjutnya di tambahkan oleh hasil wawancara dengan MT selaku Masyarakat yang dilayani :

“Menurut saya, kami memang terbantu dengan layanan ini tapi masih kurang layak loket-loketnya jadi biasa itu antri ki, biasanya itu yang makan waktu lama dalam pengurusan.” (Hasil wawancara dengan bapak MT pada tanggal 20 Agustus 2022).

Hal yang sama ditambahkan oleh AD selaku masyarakat yang dilayani :

“Kadang Kadang Panjang antriannya biasa itu kasih lamaki kalau mengurus, biasa baku tumpuk mi, Karena biasa ta tumpuk datang orang tapi bagus tongji ia sebenarnya karena sedikit nabantuki.”(Hasil wawancara dengan bapak AD pada tanggal 20 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, maka disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam pencapaian optimasi tujuan yakni pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan tentu saja tidak hanya melibatkan Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara saja namun juga melibatkan masyarakat selaku konsumen yang membutuhkan izin mendirikan bangunan, Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara sendiri telah memberikan kemudahan kepada siapa saja dalam melakukan pengurusan

izin mendirikan bangunan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan. Dari segi optimasi pelayanan pemberian izin dapat kita simpulkan bahwa Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara sudah berusaha untuk melaksanakan tugasnya selaku pelayan masyarakat khususnya di bidang pemberian izin dengan mempermudah syarat dalam melakukan pengurusan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan indikator Teori Richard M. Steers yakni Optimasi tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil observasi, berkaitan dengan Optimasi tujuan yang akan dicapai, dinas PTSP sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stakeholders dari pelayanan yang di berikan, sehingga optimasi pelayanan dapat berjalan baik.

b. Integrasi

Hubungan antara organisasi dengan lingkungan sekitar. Terdapat hubungan yang erat antara organisasi dengan lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup suatu organisasi. Kesuksesan suatu organisasi tergantung pada kemampuan organisasi tersebut dalam menginterpretasikan dan merespon kondisi (perubahan yang terjadi) lingkungan organisasi. Adanya hubungan antara organisasi dengan lingkungan organisasi akan menghasilkan organisasi sebagai sebuah sistem. Di mana sistem

organisasi dipengaruhi oleh sub-sub sistem yang terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal, yang keduanya akan sangat berhubungan. Sistem organisasi yang terbentuk dapat berupa:

1. Organisasi sistem tertutup, yaitu suatu organisasi yang membatasi diri dari interaksi dengan lingkungan di luar organisasi, yang berarti cenderung mengambil peran yang menjauh dari lingkungan luar. Penggunaan sistem tertutup dewasa ini banyak dihindari oleh organisasi, selain tidak sehat, keputusan yang diambil adalah dari atasan atau pimpinan biasanya cenderung merugikan bawahan atau karyawannya.
2. Organisasi sistem terbuka, yaitu suatu organisasi yang memiliki tingkat interaksi yang tinggi terhadap lingkungan di luar organisasi. Sistem terbuka ini membuat suatu organisasi lebih aktif dan dinamis dalam menyikapi setiap perubahan yang terjadi. Sistem terbuka lebih mengedepankan keuntungan bersama antara lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Dalam penyusunan kajian ini, kami memanfaatkan data sekunder yang diterbitkan atau yang disediakan oleh berbagai institusi. Selain itu, kami juga menggunakan data primer dan informasi yang kami peroleh dari hasil survei dan liaison atau hasil kunjungan ke sejumlah perusahaan besar di Sulsel. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada semua pihak, terutama bagi Bapak/Ibu yang telah berkontribusi dalam sharing pemikiran dan

membantu dalam penyediaan data atau informasi yang lengkap, akurat dan terkini. Saran serta masukan dari para stakeholders sangat kami harapkan agar ke depan kajian yang kami susun menjadi semakin lebih baik.

Aktivitas pelayanan perizinan mendirikan bangunan, dan melihat dari aspek ekonomi Sulsel pada triwulan I 2019 tercatat mengalami akselerasi yang lebih tinggi dari kinerja pada triwulan sebelumnya. Pertumbuhan ekonomi mencapai (6,6%), urutan kelima tertinggi di nasional setelah Maluku Utara (7,6%), Kalimantan Utara (7,1%), Sulawesi Tengah (6,8%), dan Gorontalo (6,6%). Meskipun meningkat, angka pertumbuhan pada triwulan I 2019 tersebut berada di bawah kisaran proyeksi Bank Indonesia. Kinerja perekonomian Sulsel terutama ditopang oleh kuatnya konsumsi. Dari sisi Lapangan Usaha (LU), dorongan terhadap pertumbuhan secara signifikan datang dari LU Perdagangan Besar dan Eceran, serta Industri pengolahan. Sejalan dengan kinerja perekonomian, laju inflasi terkendali dengan capaian (3,08%), turun dari (3,50%) di akhir 2018 meskipun inflasi tarif angkutan udara meningkat sangat signifikan. Melanjutkan capaian di triwulan pertama, ekonomi Sulsel pada triwulan II 2019 dan keseluruhan tahun 2019 kami perkirakan meningkat pada kisaran (7,0%-7,4%) dengan inflasi terkendali pada kisaran target $3,5\% \pm 1\%$ didukung oleh sinergi yang solid dari Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID), serta stabilitas sistem keuangan tetap terjaga. Pencapaian atas perkiraan tersebut tentu

dapat memperbaiki tingkan kemiskinan dan kesenjangan kedepan.
(sumber: data laporan triwulan tahun 2019 PTSP provinsi Sulawesi Selatan).

Berdasarkan dengan indikator tersebut peneliti kemudian mewawancarai Bapak Harli Patriatno selaku kepala dinas penanaman modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara mengatakan:

“Kami selaku pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Toraja Utara suda berusaha dan berupaya mengatasi masyarakat untuk tidak mendirikan bangunan secara ilegal di sekitaran jalan tanpa sepengetahuan pemerintah atau dinas yang terkiait.” (hasil wawancara pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara telah berusaha dan berupayamemberikan pemahaman secara baik kepada masyarakat yang mendirikan bangunan secara ilegal di simpangan jalan di Kabupaten Toraja Utara.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Salamwaty selaku kabit pelayanan belakang perizinan Teknis mengatakan:

“Upaya pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) sejauh ini sudah lebih maju melalui konsep pendataan secara menyeluruh kepada masyarakat tentang perizinan mendirikan bangunan di simpangan jalan Kabupaten Toraja Utara dan melalui media informasi masyarakat juga dapat paham dan melihat dimedia bahwa tidak diperbolehkan mendirikan bangunan secara ilegal tanpa sepengetahuan pemerintah.” (Hasil wawancara dengan bapak FB pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa upaya pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) sudah lebih maju dalam perizinan mendirikan bangunan melalui media informasi sehingga

masyarakat mudah memahami peraturan pemerintah dalam perizinan mendirikan bangunan di Kabupaten Toraja Utara.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ransililu Patung selaku Sekretaris Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara mengatakan:

“Upaya pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) sejauh ini sudah lebih maju melalui konsep pendataan secara menyeluruh kepada masyarakat tentang perizinan mendirikan bangunan Kabupaten Toraja Utara dan melalui media informasi masyarakat juga dapat paham dan melihat dimedia bahwa tidak diperbolehkan mendirikan bangunan secara ilegal tanpa sepengetahuan pemerintah, seperti yang disampaikan oleh rekan saya sebelumnya, saya menambahkan bahwa interaksi antar organisasi dan lingkungan sekitar tentunya memiliki banyak manfaat. Dengan melihat 2 faktor yang sangat berpengaruh bagi efektivitas kinerja pegawai di kantor dinas PTSP termasuk dalam pelayanan IMB tentu kami dapat melihat kekurangan kami dari segi faktor penghambat kinerja begitupun sebaliknya sehingga kami dapat mengetahui apa saja yang perlu di benahi dan apa saja yang perlu kita pertahankan.” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa upaya pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) sudah lebih maju dalam perizinan mendirikan bangunan melalui media informasi sehingga masyarakat mudah memahami peraturan pemerintah dalam perizinan mendirikan bangunan di Kabupaten Toraja Utara, terlepas dari aturan tentu saja pemerintah kota dalam hal ini adalah Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara mengukur kinerja mereka dengan melihat 2 faktor yakni faktor pendukung dan faktor penghambat. Tentu saja dengan adanya kedua faktor tersebut maka Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dapat mengetahui apa saja yang perlu di tingkatkan dan yang perlu di pertahankan khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Anderias Samperiu selaku kabid penanaman modal di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara mengatakan:

“Masyarakat sekarang dapat paham dan melihat dimedia bahwa tidak di perbolehkan mendirikan bangunan secara ilegal tanpa sepengetahuan pemerintah, halini dapat dilihat dari upaya pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) sejauh ini sudah lebih maju melalui konsep pendataan secara menyeluruh kepada masyarakat tentang perizinan mendirikan bangunan Kabupaten Toraja Utara. Tentu tidak terlepas integritas dinas dengan lingkungan serta organisasi organisasi yang ada di Kabupaten Toraja Utara.” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa upaya pemerintah Dinas PTSP sudah lebih maju dalam perizinan mendirikan bangunan melalui media informasi sehingga masyarakat mudah, di tambah dengan adanya komunikasi serta interaksi yang massif serta baik maka akan menambah hubungan yang baik serta melahirkan layanan yang nyaman kepada masyarakat.

Selanjutnyadi tambahkan oleh hasil wawancara dengan AK selaku Masyarakat yang dilayani mengatakan:

“Masyarakat sebenarnya sudah bisa di katakan nyaman dengan layanan yang diberikan dinas PTSP, saya selaku masyarakat mengatakan nyaman karena saya merasakan sendiri layanan yang diberikan kepada saya pada saat sedang mengurus izin di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, memang betul bahwa tingkat pemberian layanan dinas itu sangat baik karena mengikuti kecenderunganmasyarakat indonesia yang instan, sehingga dinas memberikan layanan yang tentunya sangat baik kepada masyarakat kita di Toraja Utara ” (Hasil wawancara dengan bapak AS pada tanggal 20 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa upaya pemerintah Dinas PTSP dalam pemberian layanan sudah lebih

baik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat, di tambah dengan adanya komunikasi serta interaksi yang baik tentu saja memberikan tendensi bahwa dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara sangat mengedepankan layanan prima, seperti apa yang dikatakan oleh informan selaku orang yang merasakan langsung layanan yang diberikan, mengatakan bahwa layanan sangat baik sehingga penulis menyimpulkan bahwa pemerintah khususnya Dinas PTSP sangat loyal dalam menjalin hubungan interaksi kepada lingkungan di sekitarnya berdasarkan apa yang diamati oleh penulis.

Selanjutnyadi tambahkan oleh hasil wawancara dengan MT selaku

Masyarakat yang dilayani :

“Menurut saya, kami memang terbantu dengan layanan ini tapi masih kurang layak loket-loketnya jadi biasa itu antri ki, biasanya itu yang makan waktu lama dalam pengurusan.”(Hasil wawancara dengan bapak MT pada tanggal 20 Agustus 2022).

Hal yang sama ditambahkan oleh AD selaku masyarakat yang dilayani :

“Biasa panjang antrianya, Karena biasa tiba tiba banyak orang tapi bagus tongji ia sebenarnya karena sedikit nabantuki.”(Hasil wawancara pada tanggal 20 Agustus 2022).

Berdasarkan beberapa kutipan di atas maka dapat disimpulkan bahwa upaya pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara dalam mengatasi masyarakat yang mendirikan bangunan secara ilegal maka pemerintah memberikan pemahaman kepada masyarakat melau media sosial media informasi agar seluruh masyarakat Kabupaten Toraja Utara dapat mudah mengetahui peraturan

peraturan yang dibuat oleh pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan hasil observasi lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan indikator Teori Richard M. Steers yakni interaksi antar organisasi dengan lingkungan sekitar. Berdasarkan hasil observasi berkaitan dengan indikator ini bahwa layanan di Dinas PTSP ada kemajuan dalam mengedepankan layanan prima dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang dan melakukan interaksi dengan orang-orang yang ada di Dinas PTSP sendiri seperti melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan dengan model pelayanan lebih nyaman dan fasilitas yang lebih memadai seperti di sediakannya banyak loket yang siap melayani secara langsung, serta di bukanya pelayanan online, dan fasilitas lain seperti wifi gratis bagi pengunjung kantor dinas PTSP, dan juga adanya mesin komputer yang di pajang sebagai tempat mendapatkan informasi sementara sebelum menuju ke pada loket yang sudah di siapkan.

c. Adaptasi

Efektivitas dalam suatu organisasi konsep efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Konsep efektivitas ini oleh para ahli belum ada keseragaman pandangan, dan hal tersebut dikarenakan sudut pandang yang dilakukan dengan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda,

sehingga melahirkan konsep yang berbeda pula di dalam pengukurannya. Namun demikian, banyak juga ahli dan peneliti yang telah mengungkapkan apa dan bagaimana mengukur efektivitas itu.

Efektivitas dalam suatu organisasi merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi, Efektivitas organisasi dapat diartikan sebagai suatu keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Namun melihat data kependudukan Kabupaten Toraja Utara dilansir dari dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, membuat DPM-PTSP kesulitan dalam melakukan pendataan dalam memberikan perizinan mendirikan bangunan di Kabupaten Toraja Utara jumlah penduduk Kabupaten Toraja Utara terus mengalami peningkatan setiap tahun. Hal tersebut terlihat dari data yang dilansir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Toraja Utara yang diselenggarakan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan (DTRB) Kabupaten Toraja Utara merupakan salah satu bagian dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yaitu: pelayanan administrasi kepada masyarakat oleh DPM-PTSP dan DTRB. Secara legal formal penyelenggaraan pelayanan Izin mendirikan Bangunan di

Kabupaten Toraja Utara di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara No. 1 Tahun 2013 tentang Bangunan Gedung.

Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Untuk mendirikan sebuah bangunan, masyarakat harus memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan, karena tanpa memiliki izin, maka bangunan akan di katakana ilegal oleh pemerintah yang sewaktu-waktu dapat dirobohkan pula oleh pemerintah. Hal ini, tidaklah diinginkan oleh masyarakat Kabupaten Toraja Utara yang telah memiliki kesadaran tinggi akan konsekuensi tersebut.

Berdasarkan dengan indikator tersebut peneliti kemudian mewawancarai Bapak Harli Patrianto selaku kepala Dinas Penanaman Modal (PTSP), mengatakan:

“Kami selaku pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara telah melakukan kerjasama terhadap masyarakat setempat tentang perizian mendirikan bangunan tetapi dalam program ini masih saja banyak ditemui masyarakat yang melanggar peraturan yang dibuat oleh pemerintah dengan mendirikan bangunan di simpangan jalan secara ilegal.” Hasil wawancara pada tanggal 21 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa masih ada saja yang ditemui di simpangan jalan masyarakat yang melanggar peraturan yang dibuat oleh pemerintah kabupaten toraja utara dengan mendirikan bangunan di simpangan jalan Kabupaten Toraja Utara. Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Ransililu Paitung selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa:

“Kami selaku pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara selalu melakukan pendekatan secara baik kepada seluruh masyarakat dan memberikan pelayanan secara baik pula dan kami juga menerima masukan dari setiap masyarakat yang mengeluh tentang perizinan mendirikan bangunan dan kami selaku pemerintah dinas penanaman modal (PTSP) akan merapatkan dari setiap keluhan masyarakat dan kami kembali akan mensosialisasikan yang menjadi keluhan masyarakat tersebut.”(hasil wawancara dengan bapak AP selaku Sekertaris Dinas Penanaman Modal (PTSP) pada tanggal 21 Agustus 2022).

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) Kabupaten Toraja Utara sudah berupaya menerima masukan atau keluhan masyarakat dalam perizinan mendirikan bangunan dalam meningkatkan kualitas dengan diadakannya evaluasi di dinas PTSP untuk membahas keluhan masyarakat serta memunculkan solusi dari masalah dan keluhan masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Andarias selaku kabid penanaman modal Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa:

“Kami selaku pemerintah bidang Penanaman Modal Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara tentu saja memiliki peran tersendiri dalam meningkatkan efektivitas dinas, selain sebagai bidang yang mendukung dalam peningkatan kinerja selalu melakukan pendekatan secara baik kepada seluruh masyarakat dan memberikan pelayanan secara baik dalam hal yang berkaitan dengan Dinas PTSP” (hasil wawancara pada tanggal 21 Agustus 2022).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah yakni Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara sangat mengedepankan efektivitas dalam suatu organisasi, hal ini dapat kita lihat dari apa yang dilakukan oleh salah satu bidang yakni bidang penanaman modal yang integritasnya dalam meningkatkan efektivitas di Dinas PTSP sudah tidak diragukan lagi dengan menjadikan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai salah satu tolak ukur dalam peran organisasi dan efektivitas dalam suatu organisasi. Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Salma Wati selaku kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa:

“Berbicara peran perilaku organisasi dan efektivitas dalam suatu organisasi, jika dikaitkan dengan Dinas PTSP tentu saja sangat memiliki keterkaitan yang sangat banyak, karena berbicara efektivitas Dinas tentu saja kami selaku bidang yang langsung berada di bagian depan dalam memberikan layanan kepada masyarakat tentu saja menjadi point sangat penting dan sangat fatal jika melakukan sedikit saja kesalahan maka dari itu kami punya peran sangat penting karena di posisikan pada bagian depan dalam pemberian layanan terbaik dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, karena posisi kami yang sangat sensitive dengan hubungan kepada masyarakat secara langsung maka tentu saja sangat menghindari perilaku buruk yang bisa memberikan dampak yang tidak baik kepada Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara.”(hasil wawancara dengan pada 21 Agustus 2022).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas maka penulis menyimpulkan bahwa pemerintah yakni Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki peran dalam hal perilaku organisasi dan efektivitas dalam suatu organisasi, karena dapat kita lihat bahwa banyak bidang yang memiliki peran sangat penting sehingga sangat berpengaruh kepada pelayanan

yang diberikan oleh Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, melihat apa yang dikatakan narasumber bahwa hal yang paling di hindari adalah perilaku yang buruk dari oknum yang ada di dinas PTSP itu tidak dimunculkan dikantor karena sangat berpengaruh terhadap integritas Dinas PTSP yang sudah di kenal masyarakat dengan pelayanan yang baik.

Salanjutnyaditambahkan wawancara dengan Ibu Fransiska selaku kabid Promosi Penanaman Modal di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa:

“Pada pertanyaan ini sudah dijelaskan oleh rekan saya sebelumnya namun saya menambahkan saja bahwa perilaku organisasi dan efektivitas organisasi yang ada di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara itu dapat kita lihat dari semua kinerja bidangnya sehingga tentu saja semua bidang di dinas PTSP itu memiliki keterkaitan satu dengan yang lain yang tentu saja sangat menunjang kinerja di dinas serta mampu mengetahui seperti apa efektivitas Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara. Peran organisasi di sini adalah bagaimana Dinas itu menjadi Stakeholder yang penting dalam mencapai tujuan serta pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat baik dari segi pelayanan dan lainlain.”(hasil wawancara pada tanggal 21 Agustus 2022).

Selanjutnyadi tambahkan oleh hasil wawancara dengan MT selaku Masyarakat yang dilayani :

“Menurut saya, kami memang terbantu dengan layanan ini tapi masih kurang layak loket-loketnya jadi biasa itu antri ki, biasanya itu yang makan waktu lama dalam pengurusan.” (Hasil wawancara dengan bapak MT pada tanggal 22 Agustus 2022)

Hal yang sama ditambahkan oleh AD selaku masyarakat yang dilayani:

“Panjang antriannya biasa itu kasih lamaki kalau mengurus, biasa baku tumpuk mi orang adami yang baku terobos, baku dorong-

dorong, Karena saking banyaknya orang tapi bagus tongji ia sebenarnya karena sedikit nabantuki.”(Hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas maka penulis menyimpulkan bahwa semua bidang yang ada di kantor Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan termasuk IMB kepada masyarakat, berdasarkan indikator di atas kita dapat melihat bahwa Dinas PTSP adalah suatu organisasi yang tentu saja efektivitas kinerjanya tidak diragukan tingkat keberhasilannya berdasarkan data yang ada, baik dari observasi awal hingga akhir yang dilakukan penulis. Sesuai dengan tujuan penulis kita dapat melihat bahwa efektivitas pelayanan IMB di Kabupaten Toraja Utara memiliki banyak peminat dengan itu kita dapat menarik kesimpulan bahwa pertumbuhan daerah tentunya akan bertambah sesuai dengan pembangunan yang berjalan sangat pesat, tetapi tentu saja dengan dilakukan pengawasan yang rutin agar tidak melanggar Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara, pada dasarnya pembangunan yang pesat sangat menunjang kemajuan suatu kota tetapi perlu dilakukan pengawasan oleh pihak pemerintah secara objektif dan rutin agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang merugikan banyak pihak apalagi merugikan masyarakat, sebagai dinas dalam pelayanan pemberian izin maka Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara memberikan layanan yang baik kepada siapa saja yang ingin mengurus IMB tetapi juga dengan persyaratan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan Teori Richard M. Steers yakni Peran perilaku individu terhadap efektifitas dalam suatu organisasi.

Berdasarkan hasil observasi penulis,

Bahwa Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara telah menjalankan semua SOP pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pemberian IMB. Penulis juga menemukan bahwa pemerintah Toraja Utara dalam Hal ini Dinas PTSP memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang ingin mengurus IMB.

4.2.2 Kopetensi Pegawai

1. Kualitas Kerja

Dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai pada kantor DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, untuk dapat menunjang visi dan misi suatu organisasi.

Pegawai DPMPTS harus memiliki komitmen kerja Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Disini kami menegaskan kepada para pegawai lainnya untuk bisa bertindak secara professional dalam bekerja artinya bisa membedakan mana yang menjadi pekerjaan kantor dengan permasalahan pribadinya agar pekerjaan kantor yang dilakukan tidak terbengkalai dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tentunya kepentingan dinas itu di sesuaikan juga dengan pekerjaan pegawai dan apa-apa yang akan dikerjakan berdasarkan tugas pokok masing-masing (hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai di DPMPTS dalam bekerja lebih dituntut lebih professional dan lebih mementingkan dinas dibanding kepentingan pribadinya. Professional disini artinya pegawai yang ada di instatansi tersebut harus bekerja lebih optimal dan memperhatikan tugas-tugas yang diberikan oleh tasannya. Sejalan dengan pendapat tersebut adapun pernyataan oleh H selaku pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan berikut:

“Sebagai seorang pegawai perlu mengedepankan kepentingan instansi di bandingkan dengan kepentingan pribadi, karena hal tersebut sudah menjadi tuntutan kerja setiap pegawai” (hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022).

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa komitmen kerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara dalam melaksanakan tugasnya di tuntutan untuk professional dalam hal bekerja, dimana pegawai perlu mengedepankan kepentingan instansi di bandingkan dengan kepentingan pribadinya sendiri

Dalam bekerja ketelitian pegawai DPMPTSP sangat di butuhkan untuk mencapai hasil pekerjaan yang maksimal dan menghindari

kesalahan-kesalahan yang akan terjadi pada DPMPTSP selama melaksanakan tugas. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Andarias selaku Kepala Bidang Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagai berikut berikut:

“Setiap pegawai harus selalu teliti dalam menyelesaikan tugas untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi dan juga harus sesuai dengan SP (standar pelayanan) dan SOP (standar oprasional pelayanan) yang berlaku di DPMPTSP, karena untuk memenuhi indikator layanan publik harus ada SP dan SOP, karena di DPMPTSP ada pelayanan publik ada izin yang keluar tentunya harus mempunyai SP dan tiap izin ada jangka waktu kerja, jadi tiap izin harus ada SP, SOP dan cara-cara pengaduan juga harus mengikuti ketentuan yang berlaku kalau ada masyarakat yang mengadu harus di layani sampai pengaduan tersebut selesai (hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022).”

Sejalan dengan pendapat tersebut adapapun pernyataan oleh I selaku Pegawai bidang Layanan Informasi dan Pengaduan berikut:

“iya memang ketelitian dalam bekerja sangat penting karena disini menangani berbagai izin baik itu izin masuk atau keluar dan harus mengikuti SP dan SOP yang berlaku di kantor ini tentunya juga ada SOP pengaduan” (hasil wawancara dengan I pada tanggal 14 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa ketelitian dalam bekerja sangat penting karena dalam menangani berbagai jenis izin harus sesuai dengan SP dan SOP yang berlaku di DPMPTSP. Artinya pegawai lebih dituntut dalam bekerja dan harus teliti dalam menyelesaikan setiap perizinan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam hal pembuatan surat izin, karena setiap perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara haru sesuai dengan SP

(Standar Pelayanan), SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pengaduannya harus sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat, maka dari itu pegawai harus memperhatikan ketelitian dalam bekerja guna menghindari kesalahan dalam pelayanannya, karena instansi tersebut sangat memperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

2. Ketepatan Waktu

Dapat dilihat dari waktu penyelesaian dalam mengerjakan tugas dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat berguna diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan atau pengguna. Pegawai DPMPTS yang menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan akan membuat organisasi mampu berkembang karena pengguna telah mempercayai organisasi berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama, secara sederhana pengelolaan waktu dikenal juga dengan istilah manajemen waktu. Manajemen waktu adalah proses perencanaan dan pengendalian secara sadar terhadap waktu yang dihabiskan untuk kegiatan tertentu, terutama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Andarias selaku Kepala Bidang Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagai berikut berikut:

“jadi dek disini itu ada 17 jenis izin, semua punya SOP jadi mulai dari izin IMB(izin mendirikan bangunan) sampai dengan izin TGD (tanda daftar gudang) semua ada prosedurnya, jadi kalau waktu penyelesaian setiap izin itu beda-beda tergantung kalau sesuai dengan SOP pasti tepat waktu tapi kalau berkasnya tidak lengkap pasti di tolak makanya harus memenuhi ketentuan yang berlaku di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Toraja Utara, sejauh ini penyelesaian setiap izin semua sudah mengikuti SOP, maka dari itu dinas terus berupaya agar setiap izin yang di terbitkan tepat waktu” (hasil wawancara pada Tanggal 22 agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian setiap izin sudah sesuai dengan SOP yang berlaku di DMPTSP dan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, ada 17 jenis izin mulai dari izin gangguan, izin mendirikan bangunan, izin trayek, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin usaha perikanan, izin usahan konstruksi, izin usaha perdagangan, izin usaha industry, izin daftar perusahaan, izin daftar industry, izin tanda daftar usaha pariwisata, izin penyelenggaraan lembaga pelatihan swasta, izin kesehatan, izin lingkungan, izin tanda daftar gudang, izin mempekerjakan tenaga asing dan izin reklame semua sudah mempunyai standar oprasional pelayanan yang jelas, telah berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya. Dan pada prakteknya para pegawai yang terkait dengan

bagian ini telah memenuhi standar pelayanan dan memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan penerima layanan. Seperti yang dikatakan oleh H selaku pengguna layanan izin usaha Perdagangan:

“Ya kalau prosedur dan pelayanannya sangat bagus karena sudah online, ini surat yang saya buat sudah lama cuman baru saya urus lagi, saya ingin menanyakan status surat yang saya buat inikan saya masuk internet tanggal 26 november 2020 yang saya mau tanyakan bagaimana statusnya, kalau statusnya disini dengan di rumah kan beda, apa yang kekurangan pokoknya kekurangan lah menurut saya, yang saya liat statusnya di internet masih dalam proses (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).

Sejalan dengan pendapat tersebut adapun pernyataan oleh N selaku pengguna layanan izin usaha perdagangan berikut:

“Standar pelayanannya sudah baik dan juga prosedur sudah sangat jelas apalagi sekarang sudah melalui online jadi sangat mudah untuk mengurus izin di sini dek, cuman ini dek SIUP baru lagi saya urus, kan sudami keluar izinnya tinggal mau di efektifkan (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).”

Seperti yang dikatakan oleh AH Pegawai Bidang Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan berikut:

“Kalau mengenai waktu penyelesaian itu kami tidak bisa katakan tepat waktu karena ada bilang 2 minggu cepat ada 3 minggu tergantung dari persyaratan juga kalau misalkan ada berkas yang kurang nanti di masukkan ke backoffice di situ akan di masukkan persyaratan yang kurang. Kalau sejauh ini menurut saya belum tepat waktu, itu tergantung si pemohon juga sebenarnya kalau berkas-berkas sudah lengkap tentunya akan di proses, itumi biasa lama terbit surat izin yang di buat si pemohon karna syaratsyaratnya tidak di penuhi dan kami selaku pegawai disini tentunya berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan layanan publik (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakana bahwa kemudahan untuk mengurus izin sesuai dengan standar pelayanan sudah sangat baik karena pengurusannya bisa diakses melalui online,

namun waktu penyelesaian izinnya masih perlu ditingkatkan karena masih ada masyarakat yang tertunda izinnya dalam hal ini dikarenakan dari masyarakat itu sendiri atau pengguna layanan yang menunda pengurusan izin yang ingin dibuat dalam artian baru melakukan lagi pengurusan izin. Namun pegawai DPMPTSP terus berupaya untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Karena dalam penerbitan izin ada yang ada mengatakan 2 minggu cepat ada juga yang mengatakan 3 minggu, itu tergantung dari persyaratan dan kelengkapan berkas yang akan dibuat oleh pemohon izin, kemudian jika ada berkas izin yang kurang juga nanti dimasukkan ke backoffice. Pada dasarnya tergantung dari masyarakat yang mengajukan izin jika semua berkas sudah memenuhi persyaratan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka izin segera di proses, maka dari itu penerbitan surat mengalami ketaralambatan terbit karena pemohon kurang melengkapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kami. Tentunya pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan layanan publik

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan unit pengaduan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara cukup tanggap dan memberikan respon yang baik bagi penerima layanan. dengan mekanisme pengaduan yang diterapkan dari unit pengaduan layanan, jadi pengaduan masyarakat bisa masuk melalui surat, dan bisa juga datang langsung, melalui

telepon, E-mail, E-lapor dan disediakan juga Kotak pengaduan yang dipajang, jadi masyarakat atau penerima layanan dapat menyampaikan melalui masukan yang diberikan dan semua keluhan layanan telah direspon dengan baik sesuai prosedur penyelesaian pengaduan, setiap pengaduan ditangani sesuai dengan prosedur penanganan keluhan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara.

3. Inisiatif

Dilihat dari kesadaran diri pegawai dalam melakukan tugas serta masalah yang dihadapinya, tanpa bergantung pada orang lain. Pegawai yang memiliki inisiatif memiliki peran yang sangat dominan dalam sebuah organisasi karena, pegawai yang memiliki inisiatif tinggi ialah pegawai yang memiliki ide-ide atau gagasan baru dalam organisasi, ide-ide tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi.

Kreatif menunjukkan cara berpikir pegawai DPMPTSP dalam memecahkan masalah. Kreatif dimulai dari berpikir untuk menemukan ide. Ide tersebut bisa jadi merupakan ide yang sederhana, akan tetapi efektif untuk memecahkan suatu masalah. Berikut hasil wawancara dengan oleh Ibu Agustina selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

“Jadi, pasti bawahan itu punya ide untuk memajukan organisasi atau perusahaan, ide itu juga bisa muncul dari pegawai bagaimana dia punya ide dalam memberikan pelayanan prima ke masyarakat itu sendiri dek,tapi terkadang hanya di tampung ada juga yang dilaksanakan, tergantung juga dari modal kalau bisa dilaksanakan

tentunya akan dilaksanakan, begitupun juga kalau ada masalah yang dihadapi, kalau tidak selesai di tingkat kepala seksi masuk di kepala bidang kalau tidak selesai lanjut ke sekretaris dan nanti sekretaris yang melapor langsung ke kepala dinas. Tapi kalau masalahnya bisa di tangani di tingkat kepala seksi maka permasalahan hanya sampai di situ tidak lanjut lagi” (hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung tetapi ada juga dilaksanakan namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki. Artinya pegawai dalam memajukan organisasi, tergantung dari modal kalau bisa dilaksanakan tentunya akan dilaksanakan, begitupun juga kalau ada masalah yang dihadapi, kalau tidak selesai pada tingkat kepala seksi akan ditangani oleh kepala bidang kalau tidak selesai akan lanjut ke sekretaris kemudian sekretaris yang akan melapor langsung ke kepala dinas. Tapi kalau masalahnya bisa di tangani di tingkat kepala seksi maka permasalahannya akan sampai di situ tidak lanjut lagi ke kepala dinasnya.

Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Kepala Bidang Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagai berikut berikut:

“jadi ada 9 target yang ingin di capai di sini tentunya untuk mencapai tujuan kinerja organisasi diantaranya itu terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat

dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya keinginan masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Alhamdulillah semua target yang ingin di capai sudah terealisasi” (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).

Sejalan yang di katakana ibu AN selaku Pegawai di DMPTSP sebagai berikut.

“Tentunya untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien harus mencapai target yang telah di tentukan dinas, makanya setiap tahun itu harus membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pemerintah (LAKIP), ada Program Utamanya juga, Program Peningkatan Pelayanan Perizinan, Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi, Program Pengolahan Perizinan Teknis, dan Program Penyediaan Data dan Informasi Perizinan inimi Program-Program yang sudah mencapai kategori tinggi” (hasil wawancara pada tanggal 23 agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja DPMPTS sudah efektif dan efisien dalam hal mencapai pencapaian tujuan program berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pemerintahan yang di dalamnya sudah terdapat program yang utama yaitu Program Peningkatan Pelayanan Perizinan dan lainnya. 9 target yang ingin di capai di sini tentunya untuk mencapai tujuan kinerja organisasi diantaranya itu terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya keinginan

masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif, dan target yang telah ditentukan sebelumnya telah terealisasi.

4. Kemampuan

Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang maksimal. Selain itu, seorang pegawai harus memiliki pengalaman kerja sehingga pegawai dapat menempatkan diri secara tepat serta mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing, seperti dalam hal:

Pemberian tugas kepada pegawai DPMPTSP lebih disesuaikan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai agar kesalahan dalam setiap hasil kerja pegawai bisa kita hindari akibat ketidakpahaman pegawai akan tugasnya yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Didalam melakukan aktifitas pelaksanaan pekerjaan umumnya pegawai disini baik PNS maupun Non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaanya sendiri sesuai dengan tupoksinya serta bidang kerja masing-masing” (hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022).

Lanjutan yang dikatakan Ibu Agustina sebagai berikut :

“Pekerjaan yang dilakukan para pegawai telah berjalan dengan maksimal ini dibuktikan dengan sebuah penghargaan yang diberikan sebagai dinas PMPTSP terbaik 2021, penghargaan yang diraih tentunya pegawai harus dituntut selalu berinovasi apalagi perizinan merupakan pelayanan dasar masyarakat. Sehingga dinas terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan terutama di tengah pandemi. Kenyamanan dan keamanan masyarakat tetap menjadi perhatian (hasil wawancara pada tanggal 22 Agustus 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa didalam bekerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dan juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPTSP terbaik 2021 untuk meningkatkan .pelayanan masyarakat. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Seperti yang di katakana AN selaku pegawai Bidang Perencanaan dan Pelaporan berikut:

“Tentunya selaku pegawai disini kami selalu di tutut untuk selalu bekerja secara professional Kami di sini pegawai kalau tidak sesuai disiplin ilmunya akan di ikutkan pelatihan sesuai dengan bidang masing-masing seperti pelatihan bimtek servis excellence samaji juga pelatihan pelayanan prima, pelatihan keuangan, pelatihan kepegawaian, bimtek inovasi dan bimtek ketataruangan (hasil wawancara dengan AN pada tanggal 22 Agustus 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan pegawai yang tidak sesuai di siplin ilmu harus mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seperti pelatihan bimbingan teknis servis

excellence atau pelatihan pelayanan prima, pelatihan keuangan, pelatihan kepegawaian, bimbingan teknis inovasi dan bimbingan teknis ketataruangan sesuai dengan bidang masing-masing karena dengan pegawai mengikuti pelatihan tersebut tentunya akan meningkatkan kinerja pegawai yang pada dasarnya dengan pegawai mengikuti pelatihan sesuai dengan tupoksi bidang kerja akan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang akan mengurus berbagai surat izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara

Pengalaman kerja adalah suatu dasar/acuan pegawai DPMPTSP dalam menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina selaku Kepala Subbagian umum dan kepegawaian berikut:

“Pengalaman kerja setiap orang itu beda-beda, ada yang 10 tahun ada yang lebih dari itu, tentunya ini menjadi dasar dan acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar organisasi lebih efektif dan efisien, dari pengalaman kerja seseorang disitumi di liat kinerjanya apakah dia mampu atau tidak dalam menyelesaikan tugas yang di berikan oleh atasan atau sebaliknya, yang saya liat disini rata-rata pegawai sudah mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidang

kerja masing-masing (hasil wawancara pada tanggal 22 agustus 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja organisasi dan tentunya sudah menjadi dasar dan acuan agar organisasi lebih baik lagi dalam menjalani roda pemerintahan dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara sudah mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak Kepala Bidang Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagai berikut berikut:

“Tentunya pengalaman kerja itu sangat penting untuk memajukan instansi dan pada kenyataannya menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, maka makin banyak juga pengalaman yang didapat tentunya dengan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, pasti bisa menyelesaikan tugas yang di bebaskan” (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja yang di miliki pegawai sangat berdampak untuk kemajuan organisasi karena dengan pengalaman kerja yang dimiliki, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya. Pengalaman kerja sangat penting untuk memajukan instansi dan pada kenyataannya menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, maka makin banyak juga pengalaman yang didapatkan tentunya dengan pengalaman kerja yang dimiliki oleh pegawai, akan bisa menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang masing-masing.

5. Komunikasi

Kemampuan Adalah proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya menggunakan perantara yang membuat tujuan untuk memengaruhi pemikiran orang lain untuk melakukan sesuatu. Dilihat dari bagaimana seorang pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan guna menunjang kualitas pemberian layanan informasi di dalam suatu organisasi. Wawancara kembali dengan Ibu Agustina selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Dalam kepentingan perusahaan misalnya ada masalah mengenai perusahaan atau ada kegiatan yang akan dilakukan, kita melakukan rapat secara formal dengan orang-orang yang terkait. Dalam rapat itu semua karyawan bisa bebas menyampaikan pendapat dan akan diampung terlebih dahulu oleh natulen setelah itu dicarilah solusi bersama yang akhirnya harus disepakati oleh semua pihak, untuk menjalin keakraban dengan pimpinan dan sesama karyawan, saya biasanya berbincangbincang dengan mereka walaupun tidak direncanakan sebelumnya misalnya pada saat istirahat atau di acara-acara yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan berkumpul bersama saya juga dapat sharing tentang masalah perusahaan. ” (hasil wawancara oleh NIA pada tanggal 04/02/2021)

Sejalan dengan pernyataan oleh AU selaku pegawai bidang verifikasi dan pendaftaran perizinan berikut:

“iya tentunya itu komunikasi sangat penting dalam kantor ini, kalau kami disini pegawai seperti biasaji yang kita lihat dek, itukan kalau kita beriteraksi dengan pegawai lain pasti akrab, kecuali itu kalau ada sesuatu yang mau di sampaikan ke atasan pasti kita itu sampaikan dengan sopan, seperti misalkan ada berkas mau di tanda tangani, karena ada juga batas-batasnya biarpun itu sudah akrab sekalimi dengan atasanta, begitu dek” (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022)”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan

nonformal yakni dalam melakukan rapat secara formal dengan orang-orang terkait, dalam menyampaikan pendapat akan ditampung dahulu pada notulen, setelah itu akan dicari solusinya yang akhirnya keputusan itu harus disepakati oleh semua pihak yang terkait dalam forum rapat, keakraban yang terjalin antara pimpinan dengan bawahan ataupun dengan pegawai lain biasanya dilakukan secara nonformal misalnya pada saat jam kantor istirahat, dan tidak terkait dengan jabatan karena mereka berdiskusi dalam ruang lingkup sebagai teman, agar mampu menciptakan suatu komunikasi yang kondusif sebagai salah satu upaya untuk memajukan perusahaan.

Keterbukaan informasi dalam suatu instansi atau organisasi sangat penting memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun badan publik. bentuk transparansi dan tanggungjawab badan publik terhadap masyarakat sebagai pengguna informasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Kepala Bidang Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagai berikut berikut:

“keterbukaan informasi perizinan ini saya rasa sudah sangat jelasmi dek, ini aplikasi perizinan online bisami diakses melalui E-Perizinan Aplikasi Cerdas Perizinan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) bisami melakukan registrasi pendaftaran online pada Aplikasi Tersebut. Pemohon juga dapat memonitoring perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga memudahkan masyarakat tanpa harusmi lagi datang disini secara rutin untuk memantau, coba kita lihat di depan itu jarangmi ada orang yang datang karena itu kami sudah adakan ini melalui online (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).”

Sejalan dengan pendapat ibu N selaku pengguna layanan di DPMPPTS

“Pemberian informasinya mengenai prosedur serta apa saja yang diperlukan untuk membuat surat izin sudah jelas dek karena sudah online jadi tidak perlu lagi mengulur waktu untuk datang memantau surat yang dibuat di kantor ini, seperti inikan surat yang saya ingin buat itu sudah adami izinnya cuman saya mau efektifkan lagi dek” (hasil wawancara pada tanggal 24 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa penyediaan informasi bagi para pengguna layanan dan keterbukaan informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sudah jelas dan tidak perlu lagi datang ke kantor untuk memantau izin yang ingin di buat karena sudah bisa di akses oleh masyarakat melalui layanan online yang bisa diakses pada Aplikasi SICANTIK bagi pengguna izin jadi masyarakat yang ingin membuat izin sudah masuk kategori sangat baik karena pengguna dari layanan tidak perlu lagi datang memantau surat izin yang di buat, karena sudah melalui online.

Artinya adanya kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Kepala Bidang Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagai berikut berikut:

“Kejelasan prosedurnya dan rincian biaya itu sudah di atur Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 5 Tahun 2017, dan ada terdapat Sembilan unsur pelayanan dari pesyaratan pelayanan sampai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari ke 9 unsur ini semua sudah sangat baik, dari ke 9 unsur ini yang nantinya menjadi penilaian dari masyarakat pengguna layanan karena kami disini setiap tahun mengadakan survey indek kepuasan masyarakat

yang tentunya masyarakat akan menilai kinerja pelayanan di kantor ini, nanti saya perlihatkan IKM nya dari tahun-ketahun tapi sejauh ini sudah sangat baikmi dek (hasil wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa kinerja pelayanan di DPMPTSP sudah sangat baik kejelasan prosedur pelayanan dan rincian biaya atau tariff pelayanan sudah elas di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 5 Tahun 2017 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan juga pada indeks kepuasan masyarakat yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sudah sangat baik. Sejalan dengan pendapat yang dikatakan oleh I selaku Pegawai bidang Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan berikut:

“Kepastian waktu penyelesaian setiap izin itu tergantung juga dari kelengkapan berkas dari si pembuat izin kalau sudah lengkap tentunya izinnnya juga cepat di proses tapi kalau tidak lengkap pasti di tolak (hasil wawancarapada tanggal 23 Agustus 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa kejelasan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Toraja Utara sudah sangat baik dengan adanya program peningkatan pelayanan perizinan yang di dukung oleh kegiatan yaitu pelaksanaan indek kepuasan masyarakat yang di adakan tiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan juga sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan publik. Adapun dasar hukum yang digunakan

dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Toraja Utara adalah :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Pengklasifikasian Cabang Dinas dan UPTD.
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- g. Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Efektifitas Pelayanan

Pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang didapatkan dilapangan serta sesuai dengan rumusan masalah dan teori yang di gunakan, dalam rumusan masalah pertama mengenai Efektifitas Kinerja ini peneliti menggunakan Street 2010. Teori tersebut digunakan untuk mengukur Eektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Dinas Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Toraja Utara, maka diperoleh data hasil penelitian dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan indikator Teori RichardM. Steers yakni Optimasi tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil observasi,berkaitan dengan Optimasi tujuan yang akan dicapai, dinas PTSP sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stakeholders dari pelayanan yang di berikan, sehingga optimasi pelayanan dapat berjalan baik.

Jika dipandang dalam teori Stakeholder menurut Biset (2013), mendefinisikan suatu kepentingan atau perhatian pada permasalahan tertentu. Sedangkan Grimble and Wellard melihat Stakeholders dari segi posisi penting dan pengaruh yang mereka miliki. Dari definisi tersebut,

maka stakeholders adalah keterikatan yang didasari oleh kepentingan tertentu. Dengan demikian, jika berbicara mengenai Stakeholder berarti membahas hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan berbagai pihak.

2. Integrasi

Berdasarkan hasil observasi lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara dalam Hal ini dapat dikaitkan dengan indikator Teori Richard M. Steers yakni interaksi antar organisasi dengan lingkungan sekitar. Berdasarkan hasil observasi berkaitan dengan indikator ini bahwa layanan di Dinas PTSP ada kemajuan dalam mengedepankan layanan prima dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang dan melakukan interaksi dengan orang-orang yang ada di Dinas PTSP sendiri seperti melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan dengan model pelayanan lebih nyaman dan fasilitas yang lebih memadai seperti di sediakannya banyak loket yang siap melayani secara langsung, serta di bukanya pelayanan online, dan fasilitas lain seperti wifi gratis bagi pengunjung kantor dinas PTSP, dan juga adanya mesin komputer yang di pajang sebagai tempat mendapatkan informasi sementara sebelum menuju ke pada loket yang sudah di siapkan.

3. Adaptasi

Bahwa Dinas PTSP Kabupaten Toraja Utara telah menjalankan semua SOP pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pemberian IMB. Penulis juga menemukan bahwa pemerintah Toraja Utara

dalam Hal ini Dinas PTSP memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang ingin mengurus IMB.

4. 3.2 Kopetensi Pegawai

Pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang didapatkan dilapangan serta sesuai dengan teori yang di gunakan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan T. R. Mitchell dalam Sedarmayanti. Teori tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai melalui beberapa indikator diantaranya kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada pada Kantor Dinas Penanaman Toraja Utara, maka diperoleh data hasil penelitian dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitchell dalam Sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan penyelesaian tugas. Pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Toraja Utara pegawai sudah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Pegawai pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Toraja Utara tidak memperlmasalahakan dengan latar belakang pendidikan pegawai, karena

pegawai yang tidak sesuai dengan disiplin ilmunya akan di ikutkan pelatihan sesuai bidang kerja masing-masing pegawai.

Hasil penelitian mengenai Penilaian Kinerja pegawai pada kualitas kerja dapat kita lihat bahwa pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk tanggung jawab dalam pekerjaan pegawai semaksimal mungkin melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan. Kendala yang dialami oleh pegawai adalah dilihat dari kompetensi yang dimiliki, bahwa kompetensi yang dimiliki menjadi kendala tersendiri bagi pegawai khususnya pegawai tetap atau organik, mengenai kurang mampunya menguasai teknologi sehingga masih menggunakan kemampuan tenaga kontrak yang lebih berkompeten dibidang ilmu teknologi. Pelaksanaan tugas mendapat tanggung jawab penuh dari pegawai untuk mendapatkan hasil yang baik dibidang pelayanan masyarakat serta evaluasi tentang target kerja yang telah dan akan dilaksanakan sehingga pemahaman kerja pegawai serta instruksi pimpinan tentang tugas kerja yang akan dilaksanakan dapat dijalankan dengan baik.. Kualita Kerja memiliki sub indikator antara lain :

a. Pengetahuan Yang Dimiliki Selama Bekerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kualitas yang terdiri dari pengetahuan yang dimiliki selama bekerja yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Kendala yang dialami oleh pegawai adalah dilihat dari kompetensi yang dimiliki,

bahwa kompetensi yang dimiliki menjadi kendala tersendiri bagi pegawai khususnya pegawai tetap atau organik, mengenai kurang mampunya menguasai teknologi sehingga masih menggunakan kemampuan tenaga kontrak yang lebih berkompeten dibidang ilmu teknologi. Pelaksanaan tugas mendapat tanggung jawab penuh dari pegawai untuk mendapatkan hasil yang baik dibidang pelayanan masyarakat serta evaluasi tentang target kerja yang telah dan akan dilaksanakan sehingga pemahaman kerja pegawai serta instruksi pimpinan tentang tugas kerja yang akan dilaksanakan dapat dijalankan dengan baik.

Pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu sudah sesuai dengan penempatana bidang kerja masingmasing, terutama pada bidang pelayanan perizinan, yang bisa di lihat dari penempatana-penempatannya atau grid-gridnya, dan dari kesesuaian pendidikan dengan latar belakang yang dimiliki oleh pegawai ada yang tidak sesuai namun akan diikutkan pelatihan yang di adakan oleh DPMPTSP. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) dalam peningkatakan pelayananya pegawai pada instansi tersebut mengadakan pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik dalam menunjang visi dan misi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pelatihanpelatihan yang diadakan tentunya akan meningkatkan kinerja SDM.

b. Komitken Keja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kualitas yang terdiri dari komitmen selama bekerja yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Pegawai DPMPTS harus memiliki komitmen kerja. Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi. Dikatakan bahwa pegawai di DPMPTS dalam bekerja lebih dituntut lebih profesional dan lebih mementingkan dinas di banding kepentingan pribadinya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) bahwa dalam melakukan pekerjaan penting untuk melibatkan diri pada organisasi artinya pegawai dalam sebuah instansi lebih mengedepankan tujuan organisasinya, pada penelitian yang dilakukan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara telah bekerja secara profesional dengan melibatkan diri dalam organisasi dan telah berupaya untuk mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kinerja pelayannya.

c. Ketelitian Dalam Bekerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kualitas yang terdiri dari ketelitian dalam bekerja yang merupakan unsur terpenting dalam

keberhasilan dalam suatu organisasi. Ketelitian dalam bekerja sangat penting karena dalam menangani berbagai jenis izin harus sesuai dengan SP dan SOP yang berlaku di DPMPTSP. Artinya pegawai lebih dituntut dalam bekerja dan harus teliti dalam menyelesaikan setiap perizinan untuk menghindari kesalahankesalahan dalam hal pembuatan surat izin, karena setiap perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara haru sesuai dengan SP (Standar Pelayanan), SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pengaduannya harus sesuai denga ketentuan yang telah dibuat, maka dari itu pegawai harus memperhatikan ketelitian dalam bekerja guna menghindari kesalahan dalam pelayanannya, karena instansi tersebut sangat memperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya ketelitian dalam bekerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai hal ini juga didasari oleh standar oprasional yang telah ditetapkan.

2. Ketepatan Waktu

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitchell dalam sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nur Khodijah (2019) Dapat dilihat dari penyelesain dalam mengerjakan tugas dan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat berguna diperhatikan dalam suatu oragnisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pengguna layanan. Menyelesaikan pekerjaan atau manajemen waktu dinas penanaman modal dan pelayanan

terpadu satu pintu Kabupaten Toraja Utara untuk menghasilkan kinerja yang baik harus bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu penyelesaian setiap izin sudah sesuai dengan standar oprasional pelayanan (SOP) yang berlaku di DMPTSP dan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Toraja Utara ssar telah berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya meskipun ada beberapa pengaduan yang di terima, telah selesaikan sesuai dengan prosedur pengaduan yang berlaku. Dan pada prakteknya para pegawai yang terkait dengan bagian ini telah memenuhi standar pelayanan dan meberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan penerima layanan. Hal ini juga di dukung dengan jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai SOP berdasarkan jumlah izin yang diverifikasi Kurang Lebih sebanyak 1.500 dokumen terdiri dari izin IMB, Izin lingkungan (IPLC dan B3), SPPL, KRK dan siteplan. Berlakunya Perwali Nomor 30 Tahun 2019 maka, seluruh izin teknis telah dilimpahkan ke DPMPTSP sehingga jumlah izin teknis dan non teknis yang diterbitkan sesuai SOP juga bertambah.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti, pada penyelesaian setiap izin memang harus mengikuti standar yang telah di tentukan oleh dinas, para pegawai yang terkait dengan bidang ini telah memenuhi standar pelayanan dan meberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan , namun peneliti masi menemukan masyarakat yang melakukan pengaduan di DMPTS.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketepatan waktu bisa dikatakan cukup efektif jika di liat dari jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan sesuai SOP yang diverifikasi Kurang Lebih sebanyak 1.500 dokumen, meskipun ada aduan dari masyarakat tetapi dinas sudah menyelesaikan sesuai dengan standar yang berlaku di kantor DPMPTSP. Ini seperti yang dikatakan Nur Khodijah (2019) pada penelitiannya, peneliti menemukan adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian masyarakat mengeluh karena berkas pengurusannya belum juga selesai dengan waktu yang disepakati. beberapa tugas seperti pada pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut merupakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan- persyaratan yang telah tertera sehingga masyarakat menganggap bahwa dalam mengurus surat perizinan masi berbelit-belit. Pada penelitian yang dilakukan, peneliti juga masih menemukan pengaduaan-pengaduan oleh masyarakat meski Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara sudah meyelesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

3. Inisiatif

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitchell dalam sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Sitti Masita (2016) dilihat dari pengetahuan dan ketelitian dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas. Dalam pelayanan perizina oleh pegawai pada kantor DPMPTSP Toraja Utara, serta tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, untuk dapat menunjang visi dan misi suatu organisasi.

Dilihat dari kesadaran diri pegawai dalam melakukan tugas serta masalah yang dihadapinya, tanpa bergantung pada orang lain. Pegawai yang memiliki inisiatif memiliki peran yang sangat dominan dalam sebuah organisasi karena, pegawai yang memiliki inisiatif tinggi seperti inisiatif dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan cepat dalam menanggapi permohonan izin yang dibutuhkan oleh pengguna layanan ialah pegawai yang memiliki ide-ide atau gagasan baru dalam organisasi, ide-ide tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi. Dapat disimpulkan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung oleh dinas namun ada juga yang dilaksanakan, itu disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh dinas, jika dilihat dari perencanaan tujuan DMPTS ada 9 target yang ingin di capai di DPMPTS terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya keinginan masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif dari 9 target ini semua sudah terealisasi. Inisiatif memiliki sub indikator sebagai berikut:

a. Menghasilkan Ide Kreatif Dalam Bekerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek inisiatif yang terdiri dari mampu menghasilkan ide kreatif yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Kreatif menunjukkan cara berpikir pegawai DPMPTSP dalam memecahkan masalah. Kreatif dimulai dari berpikir untuk menemukan ide. Ide tersebut bisa jadi merupakan ide yang sederhana, akan tetapi efektif untuk memecahkan suatu masalah. Ini seperti yang dikatakan oleh Sitti Masita (2016) pada penelitiannya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya kreativitas yang dimiliki oleh pegawai, sudah baik dalam meningkatkan dan mensukseskan program yang ada sehingga kinerja pegawai bisa terwujud.

Dapat dikatakan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung tetapi ada juga dilaksanakan namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.

b. Perencanaan Tujuan

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek inisiatif yang terdiri dari merencanakan tujuan yang akan dicapai yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk

melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama.

Dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kinerja organisasi yang efektif dan efisien harus mempunyai target, dari 9 target yang di tentukan oleh DPMPTSP semua sudah tercapai serta dikatakan bahwa kinerja DPMPTS sudah efektif dan efisien dalam hal mencapai pencapaian tujuan program berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pemerintahan yang di dalamnya sudah terdapat program yang utama yaitu Program Peningkatan Pelayanan Perizinan dan lainnya. Ini seperti yang dikatakan oleh Sitti Masita (2016) pada penelitiannya dalam pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan pada program peningkatan pelayanan prima telah tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

4. Kemampuan

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori Mitcell dalam Sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang maksimal. Selain itu, seorang pegawai harus memiliki pengalaman kerja sehingga pegawai dapat menempatkan diri secara tepat serta mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Disimpulkan bahwa didalam bekerja pegawai

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Sejalan dengan observasi yang di lakukan oleh peneliti bahwa pegawai di DPMPTS sudah mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Disimpulkan bahwa baik PNS maupun Non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tupoksinya serta bidang kerja masing-masing juga adanya penghargaan yang di terima sebagai DPMPTSP terbaik 2020 untuk meningkatkan .pelayanan masyarakat. Kemampuan memiliki sub indikator yaitu:

a. Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kemampuan yang terdiri dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. mengetahui bahwa ketepatan waktu sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan juga pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dilihat dari bagaimana waktu yang terbuang dalam hal melaksanakan tugas, jika pegawai datang tidak tepat waktu akan memberikan dampak keterlambatan melaksanakan tugas dan memakan waktu yang lama

untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga tugas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai juga sering ditaati dengan membawa pekerjaan di rumah, dengan harapan pekerjaan terselesaikan akan tetapi dapat memberikan masalah baru dengan terlambat ke kantor karena menyelesaikan tugas dirumah. Oleh karena itu dibutuhkan tingkat disiplin dari setiap pegawai dalam melaksanakan tugas guna kelancaran rencana program pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Toraja Utara. Ini seperti yang dikatakan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya kemampuan menyelesaikan pekerjaan sudah baik karena pegawainya punya motivasi kerja yang tinggi yang bisa meningkatkan kinerja pelayanannya, selain motivasi pegawai instansi juga memiliki rasa tanggungjawab pada pekerjaannya, sehingga kinerja pegawai bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan visi misi organisasi.

Pemberian tugas kepada pegawai DPMPTSP lebih disesuaikan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai agar kesalahan dalam setiap hasil kerja pegawai bisa kita hindari akibat ketidakpahaman pegawai akan tugasnya yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka. Dapat dikatakan bahwa didalam bekerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sudah mampu untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga tujuan yang diinginkan

organisasi akan tercapai sesuai dengan hasil yang maksimal dan menjadi dasar suatu keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya. Dikatakan bahwa untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ideide kreatif namun ide tersebut kadang hanya di tampung tetapi ada juga dilaksanakan namun disesuaikan juga dengan modal yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Toraja Utara.

b. Pengalaman Kerja

Menurut TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2001:51) menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi aspek kemampuan yang terdiri dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang merupakan unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Pengalaman kerja adalah suatu dasar/acuan pegawai DPMPTSP dalam menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya.

Dikatakan bahwa pengalam kerja sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja organisasi dan tentunya sudah menjadi dasar dan acuan agar organisasi lebih baik lagi dalam menjalani roda pemerintahan dan pegawai DPMPTS sudah mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing serta dikatakan bahwa pengalaman kerja yang di miliki pegawai sangat

berdampak untuk kemajuan organisasi karena dengan pengalaman kerja yang dimiliki, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya.

5. Komunikasi

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teori dari Mitchell dalam sedarmayanti dan penelitian terdahulu oleh Nuriana (2018) dalam proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya menggunakan perantara yang membuat tujuan untuk memengaruhi pemikiran orang lain untuk melakukan sesuatu. Dilihat dari bagaimana seorang pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan guna menunjang kualitas pemberian layanan informasi di dalam suatu organisasi. komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan karena mereka berdiskusi dalam ruang lingkup sebagai teman, agar mampu menciptakan suatu komunikasi yang kondusif sebagai salah satu upaya untuk memajukan perusahaan.

Kemudian pada sub indikator Keterbukaan informasi pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Toraja Utara sudah sangat jelas dan bisa di akses di Aplikasi jadi pengguna layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut. Pemohon juga dapat memonitoring perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke kantor.

Kemudian kejelasan prosedur pelayanan artinya adanya kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dikatakan bahwa kejelasan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Toraja Utara sudah sangat baik dengan adanya program peningkatan pelayanan perizinan yang di dukung oleh kegiatan yaitu pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat yang di adakan tiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan juga sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan publik dan rincian biaya atau tariff pelayanan sudah jelas di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja utara Nomor 11 Tahun 2019 tentang Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu. Sejalan dengan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti kejelasan informasi dan dan kejelasan prosedur yang ada di DPMPTS sudah sangat jelas dengan adanya layanan online jadi masyarakat tidak perlu lagi datang untuk memataui surat izin yang di buat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal, dan dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan sudah baik karena

dinas sudah menyediakan layanan online, jadi pengguna layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada Aplikasi Tersebut tersebut dan komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nuriana (2018) dalam penelitiannya pada aspek standar pelayanannya dinas sudah mampu memenuhi aspek biaya pelayanan dan juga dengan menerapkan sistem pelayanan online yang mengandalkan SIPPADU. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara juga sudah menerapkan pelayanan online yang di namakan ELebbani yang dihadirkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Toraja Utara untuk semakin mempermudah pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Toraja Utara Provinsi Sulawesi Selatan Sesuai dengan rumusan masalah pertama mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor PTSP Kabupaten Toraja Utara. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dalam rumusan masalah pertama memakai 3 indikator yakni Pencapaian Tujuan, Integrasi dan adaptasi ketiga dari indikator tersebut sesuai hasil penelitian maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penerapan Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara, Sudah sangat Baik dikarenakan dalam ketiga indikator tersebut ada dua indikator yang sudah berjalan baik seperti pencapaian tujuan dimana dinas PTSP sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stajholder dari pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya maka kesimpulan dari rumusan masalah kedua sesuai dengan teori dan hasil yang penelitian yang di lakukan sebagai berikut:

2. Dalam rumusan masalah pertama memakai 5 indikator yakni Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, Komunikasi dari indikator

tersebut sesuai hasil penelitian maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam Kompetensi Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, Sudah sangat Baik dikarenakan dalam kelima indikator tersebut peneliti menyimpulkan cukup baik dikarenakan dalam penerapan kualitas kerja, Ketepatan Waktu, dan Inisiatif pegawai sudah cukup baik dikarenakan pegawai tidak memperlumalahkan latar belakang pendidikan dengan bidang kerja pegawai yang tidak sesuai bidang kerja akan di ikutkan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dengan hasil penelitian yang di peroleh, maka sebagai bahan masukan untuk Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sebagai berikut :

1. Untuk rumusan masalah peratama yang dinilai sudah baik Pihak DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara harus selalu meningkatkan kinerja pelayanannya walaupun sudah di katakana Sudah baik, namun dalam beberapa hal terdapat yang perlu di benahi, pada jangka watu penyelesaian perijinan lebih di optimalkan lagi ke depannya dan sangat penting memilih pegawai yang kompeten di bidangnya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
2. Mengenai rumusan masalah kedua yang dinilai cukup baik Pihak pengguna layanan di DPMPTSP tentu harus jauh lebih sabar saat mengajukan perijinan, walaupun sudah di nilai cukup baik Hal tersebut dikarenakan

perijinan yang ada tidak dapat langsung selesai sehari begitu saja terdapat jangka waktu penyelesaiannya yang telah di tetapkan. Jika terdapat adanya penundaan waktu sekiranya dapat maklumi.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Fely. (2010). *Kebijakan Pemerintah dalam Memberikan Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri Gowa.
- Gay, L. R., & Diehl, P. L. (1992). *Research Methods for business and Management*. Britania Raya: Macmillan Coll Division.
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kinerja, T., Pt, K., & Dinar, B. (2019). *337611805*. 2(1), 110–122.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta: Citra Media.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Marbun, B. N. (2006). *Kamus Hukum Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, H. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 85–103.
- Nanda, A. . (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Mannayo Resto & Cafe Purwokerto. *Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 10–46.
- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 892–906.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Ryan, Cooper, & Tauer. (2013). Kompetensi Pegawai. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sondang, P. S. (2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steet. (2017). Organisasi, terjemahan Agus Dharma. *Jakarta: Erlangga*, 120.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Vol. 28). Bandung: Alfabeta.
- Sutantri, S. D. (2015). Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Unesa*, 3.
- Warakasih, P. (2015). *Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai Salah Satu Instrumen Pengendali Pemanfaatan Ruang*. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Zonakata.com. (2021). *Wabup Toraja Utara Buka Ekspose Survey Kepuasan Pelayanan Dinas PMPTSP*.

JURNAL

- Creswell, J. W. (2010). Mapping the Developing Landscape of Mixed Methods Research. *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, 2, 45–68.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Mulyadi, H. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 85–103.
- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 892–906.
- Sutantri, S. D. (2015). Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Unesa*, 3.

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

Fely. (2010). *Kebijakan Pemerintah dalam Memberikan Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri Gowa.

Warakasih, P. (2015). *Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai Salah Satu Instrumen Pengendali Pemanfaatan Ruang*. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

INTERNET

Anggie. (2021). *5 Indikator Kepuasan Pelanggan, Metode dan Fungsi bagi Bisnis*. Diakses melalui: <https://www.harmony.co.id/blog/5-indikator-kepuasan-pelanggan-metode-dan-fungsi-bagi-bisnis>.

Zonakata.com. (2021). *Wabup Toraja Utara Buka Ekspose Survey Kepuasan Pelayanan Dinas PMPTSP*. Diakses melalui: <https://zonakata.com/wabup-toraja-utara-buka-ekspose-survey-kepuasan-pelayanan-dinas-pmptsp/>.



BOSOWA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

I. Judul Penelitian:

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IMB OLEH DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
RANTEPAO, TORAJA UTARA**

II. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara?
2. Bagaimana Kompetensi Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara?

III. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa efektif proses pelayanan pegawai DPMPTSP Toraja Utara terhadap pemberian Izin Mendirikan Bangunan bagi Masyarakat Rantepao, Toraja Utara
2. Untuk mengetahui Kompetensi pegawai DPMPTSP Toraja Utara dalam melayani Masyarakat Rantepao, Toraja Utara.

IV. Fokus Penelitian

1. Efektivitas Kinerja (Street, 2010)
 - a. Pencapaian Tujuan
 - b. Integrasi
 - c. Adaptasi
2. Kompetensi SDM/Pegawai (T.R Michell, 2011)

- a. Kualitas kerja
- b. Ketepatan waktu
- c. Inisiatif
- d. Kemampuan
- e. Komunikasi

V. Informan Penelitian

Adapun beberapa pihak yang akan menjadi informan pada penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan judul penelitian, yang memiliki pengetahuan, data, dan informasi terkait Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi informan penelitian yakni:

1. Kepala Dinas DPMPTSP Toraja Utara, Bapak Ir. Harli Patriatno, M.Si
2. Pegawai Kantor DPMPTSP Toraja Utara
3. Masyarakat Rantepao Toraja Utara yang sudah pernah mengurus IMB
4. Masyarakat Rantepao Toraja Utara yang sedang mengurus IMB

TABEL MATRIKS UNTUK PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN

No	Rumusan masalah	Fokus Penelitian	Indikator	Sumber Informan	Teknik Pengumpulan Data
1	<p>Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara?</p>	<p>Kepuasan Layanan (Street (2010) yang dirasakan oleh masyarakat</p>	<p>1. Pencapaian Tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi</p>	<p>1. Kepala Dinas DPMPTSP Toraja Utara, Bapak Ir. Harli Patriatno, M.Si 2. Pegawai Kantor DPMPTSP Toraja Utara 3. Masyarakat Rantepao Toraja Utara yang sudah pernah mengurus IMB 4. Masyarakat Rantepao Toraja</p>	<p>1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi</p>

				Utara yang Sedang Mengurus IMB	
2	Bagaimana Kompetensi Pegawai Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara?	Kompetensi Sdm/Pegawai (T.R Michell, 2011)) DPMPTSP apakah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan.	2. Kualitas Kerja 3. Ketepatan Waktu 4. Inisiatif 5. Kemampuan 6. Komunikasi	1. Kepala Dinas DPMPTSP Toraja Utara, Bapak Ir. Harli Patriatno, M.Si 2. Pegawai Kantor DPMPTSP Toraja Utara 3. Masyarakat Rantepao Toraja Utara yang sudah pernah	1.Wawancara 2.Observasi 3.Dokumentasi

				mengurus	
				IMB	
				4. Masyarakat	
				Rantepao	
				Toraja	
				Utara yang	
				Sedang	
				Mengurus	
				IMB	



Lampiran 2: Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Judul Penelitian :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IMB OLEH DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
RANTEPAO, TORAJA UTARA**

I. Standar Pelayanan Publik yang Efektif (Ridwan & Sudrajat, 2009:103)

A. Prosedur Pelayanan.

1. Bagaimana Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP terhadap masyarakat dalam memberikan IMB? Siapa saja yang terlibat dalam proses pelayanan tersebut ?
2. Bagaimana perumusan pemberian IMB yang dilakukan oleh pegawai DPMPT Rantepao Toraja Utara.

B. Tingkat Kepuasan Layanan.

1. Bagaimana Kualitas Produk Layanan (IMB) Yang dikeluarkan oleh "DPMPTSP ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP sudah dinilai efektif?
3. Bagaimana Inisiatif pegawai DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara?
4. Apakah SDM DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara Sudah Melayani Masyarakat Dengan Baik?
5. Apakah komunikasi Pegawai Sudah Maksimal Dengan Masyarakat?

Lampiran 3. Panduan Observasi.

Judul Penelitian :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IMB OLEH DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
RANTEPAO, TORAJA UTARA**

PANDUAN OBSERVASI

1. Observasi Umum Lokasi Penelitian

a. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Toraja Utara

2. Ewektifitas Pelayanan

a. Optimasi Tujuan

b. Integrasi

c. Adaptasi

3. Kompetensi Pegawai

a. Kualitas Kerja

b. Ketepatan Waktu

c. Inisiatif

d. Kemampuan

e. Komunikasi

Lampiran 4: Daftar Nama dan Asal Informan

DAFTAR NAMA DAN ASAL INFORMAN

NO	NAMA	ALAMAT
1	Ir. Harlin Patrianto, M.Si	Jl. Pongtiku
2	Ransililu Patiung, SE.MH	Jl. Kostan
3	Andarias Samperiu, A.Md	Jl. Karassik
4	Bapak Toni Mangura	Jl. Singki'
5	Bapak Tangke'	Jl. Singki'
6	Yumiati Sa'bang	Jl. Kartika
7	Ibu Arwan Pangali'	Jl. Pembangunan
8	Ibu Monika Soma	Jl. Landorundu
9	Yanto Patabang	Jl. Diponegoro
10	Musa kendeK	Jl. Pahlawan

Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

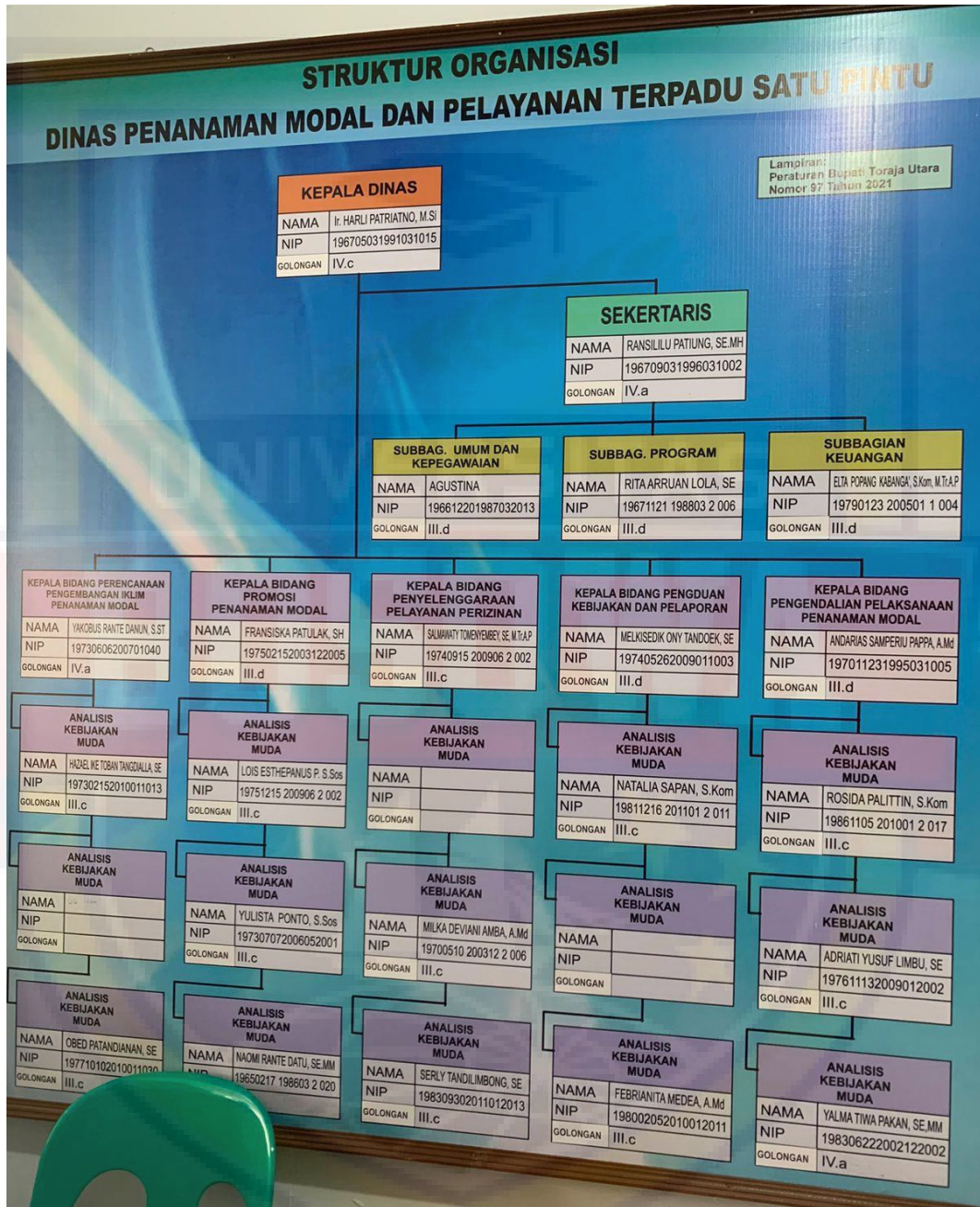
1. Kantor DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara



2. Lobby Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao Toraja Utara.



3. Struktural Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao Toraja Utara.



4. Dokumentasi Bersama Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao Toraja Utara.



5. Dokemtasi Bersama Sekertaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao Toraja Utara.



6. Narasumber 3 :Ibu Monika Soma yang sedang mengurus surat izin membangun ruko.



- Narasumber 4 :Bapak Toni Mangura yang menunggu suar IMB.



7. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao Toraja Utara.


PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Pongtiku No.32 Rantepao Telp : (0423) 2922333 Email : dpmtsp.torut@gmail.com
DPMTSP Website : http://dpmtsp.torajautarakab.go.id TORAJA UTARA

REKOMENDASI
Nomor : 322/SRP/DPMTSP/VIII/2022

Menunjuk Surat Dekan Fisip Unibos Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Nomor : A.417/FSP/UNIBOS/VIII/2022, Perihal Izin Penelitian dan Permohonan Rekomendasi Penelitian a.n :

Nama : Alfin Irianto Datu Bangun
Nomor Pokok : 4517021014
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Bukit Batu


yang bermaksud mengadakan Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul; **Efektivitas Pelayanan IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Rantepao, Toraja Utara** yang dilaksanakan terhitung mulai tanggal **19 Agustus 2022** sampai **25 Agustus 2022**, pada prinsipnya kami merekomendasikan dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan tersebut, harus melaporkan diri dan menyerahkan 1 (satu) dokumen *copy* hasil " **Pengambilan Data Awal**" kepada Bupati Toraja Utara u.p. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. **Pengambilan Data Awal** tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Rekomendasi akan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang- Rekomendasi tidak mentaati ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Demikian rekomendasi penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rantepao, 19 Agustus 2022

KEPALA DPMTSP,
Ditandatangani secara elektronik oleh
Ir. HARLI PATRIATNO, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. : 196705031991031015



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Toraja Utara di Marante (sebagai laporan);
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Rantepao;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Toraja Utara di Marante;
4. Dekan Fisip Unibos Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa di Makassar;
5. Pertiinggal;

8. Surat Keterangan Selesai Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rantepao Toraja Utara.



**PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Pongtiku No. 32 Rantepao, Tlp. 0423-2922333, Email : dpmptsp.torut@gmail.com
Website: <http://dpmptsp.torajautarakab.go.id>

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 379/S.Ket/DPMPTSP/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ransililu Patiung, SE.MH
Jabatan : Sekretaris DPMPTSP Toraja Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alfin Irianto Datu Bangun
Alamat : Jln. Bukit Batu
Judul : Efektivitas Pelayanan IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rantepao, Toraja Utara
Lokasi Penelitian : DPMPTSP Toraja Utara

Berdasarkan Surat Rekomendasi Dinas PMPTSP Nomor: 322/SRP/DPMPTSP/VIII/2022 bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan Penelitian dari tanggal 19 Agustus sampai dengan 25 Agustus 2022 dan telah menyerahkan hasil Penelitian kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Toraja Utara.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rantepao, 26 Agustus 2022
Kepala Dinas PMPTSP



Ransililu Patiung, SE.MH
Pangkat: Pembina IV/a
NIP. : 19670903 199603 1 002