



**UNIVERSITAS INDONESIA**



**ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI ATAS FAKTOR-FAKTOR  
PENDUKUNG PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
(BPMP2T) PEMERINTAH KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

**SISKA DWI PRAMESTI  
1006817901**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPOK  
JUNI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI ATAS FAKTOR-FAKTOR  
PENDUKUNG PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
(BPMP2T) PEMERINTAH KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam  
Ilmu administrasi**

**SISKA DWI PRAMESTI  
1006817901**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPOK  
JUNI 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

**NAMA** : Siska Dwi Pramesti

**NPM** : 1006817901

**Tanda Tangan** : 

**Tanggal** : 25 Juni 2012

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Siska Dwi Pramesti  
NPM : 1006817901  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pegawai Atas Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Pemerintah Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Eva Andayani, M.Si

(  )  
4/12/12

Penguji : Dra. Sri Susilih, M.Si

(  )

Ketua Sidang : Dr. Waluyo Iman Isworo, M.Ec (PA)

(  )

Sekretaris Sidang : Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si

(  )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Juni 2012

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayahNya skripsi dengan judul “Analisis Persepsi Pegawai Atas Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Pemerintah Kota Depok” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi.

Keberhasilan penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak yang telah banyak membantu tanpa pamrih. Untuk itu, dari lubuk hati yang paling dalam, ucapan terima kasih yang tulus dihaturkan kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc., selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Drs. Asrori, MA, FLMI., selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
4. Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Ekstensi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
5. Dra. Eva Andayani, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
6. Dr. Waluyo Iman Isworo, M. Ec (PA), selaku Ketua sidang
7. Dra. Sri Susilih, M.Si., selaku Penguji.

8. Para dosen Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu-ilmu yang berguna dan bermanfaat selama penulis menjalankan masa kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesias.
9. Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok.
10. Seluruh pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok.
11. Seluruh teman-teman Administrasi Negara.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sangat disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan karena masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan waktu. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pihak manapun yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Depok, Juni 2012

Siska Dwi Pramesti

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Dwi Pramesti  
NPM : 1006817901  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Persepsi Pegawai Atas Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Pemerintah Kota Depok

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas karya akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 25 Juni 2012

Yang Menyatakan



(Siska Dwi Pramesti)

## ABSTRAK

Nama : Siska Dwi Pramesti  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI ATAS FAKTOR-FAKTOR  
PENDUKUNG PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA  
DEPOK

Penelitian ini dilakukan karena dilatarbelakangi oleh adanya pengguna pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan terhadap masyarakat. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam perizinan IMB kepada publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Depok.

Teori yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah teori pelayanan dari Moenir. Teori Moenir dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari 6 indikator, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan-ketrampilan, sarana pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara.

Kesimpulan hasil penelitian didapatkan bahwa pegawai mempunyai persepsi yang sangat baik atas faktor kesadaran dengan skor 159,6. Kemudian diikuti dengan persepsi baik atas faktor organisasi, aturan, sarana pelayanan, kemampuan dan ketrampilan. Sedangkan untuk faktor pendapatan mendapatkan skor 120,25 yang berarti bahwa persepsi pegawai dikategorikan cukup baik.

Kata kunci: faktor pendukung pelayanan, persepsi pegawai

## ABSTRACT

Name : Siska Dwi Pramesti  
Study Program: Public Administration  
Title : Factors Analysis of Building Permit Licensing Service Based  
Employees Perception in Badan Penanaman Modal dan  
Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok

The research was conducted based on the needs to improve the licensing services to the community. This study is focused on analyzing the factors of service quality support services quality of IMB licensing service to public, based on employee perceptions in Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Depok.

The theory used in preparation of this thesis is Theory of Service from Moenir. The Moenir theory used in preparation of this study consists of six indicators, which is awareness, rules, organization, income, skill-ability, and service facilities. The research method used in this study is a quantitative approach with data collection techniques through a questionnaire and interview.

The conclusion shows that the employee has a very high perception of the awareness factors with a score of 159,7. Then followed with a high perception of the factors of organization, rules, service facilities, skills – ability factors. As for income gains a score of 120,25, which means that the employee perception being categorized as good enough.

Keyword: service support factors, employees perception

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Signifikansi Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Pembatasan Masalah.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Pelayanan.....	18
2.2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Faktor-Faktor Dalam Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Pelayanan Perizinan.....	29
2.2.5 Persepsi.....	29
2.3 Operasionalisasi Konsep.....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Jenis Penelitian.....	34
3.2.1 Tujuan Penelitian.....	34
3.2.2 Manfaat Penelitian.....	35
3.2.3 Dimensi Waktu.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.5 Penentuan Lokasi dan Obyek Penelitian.....	39
3.6 Keterbatasan Penelitian.....	39

<b>Bab 4 Analisis Persepsi Pegawai Atas Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Pemerintah Kota Depok .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Kondisi Kota Depok.....	41
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Depok.....	41
4.1.2 Kependudukan .....	41
4.1.3 Pemerintahan .....	43
4.1.4 Gambaran Umum BPMP2T Depok.....	44
4.1.5 Visi dan Misi .....	45
4.1.6 Struktur Organisasi .....	46
4.1.7 Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja .....	47
4.1.8 Profil Kepegawaian .....	52
4.1.9 Jenis, Waktu, Mekanisme Dan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan di BPMP2T Depok .....	53
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	58
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	59
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.1.2 Berdasarkan Usia.....	60
4.2.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
4.2.1.4 Berdasarkan Masa Kerja .....	62
4.2.1.5 Berdasarkan Status Pernikahan.....	63
4.2.1.6 Berdasarkan Penghasilan.....	64
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pegawai.....	64
4.3.1 Dimensi Kesadaran .....	65
4.3.2 Dimensi Aturan .....	70
4.3.3 Dimensi Organisasi .....	74
4.3.4 Dimensi Pendapatan .....	80
4.3.5 Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan .....	84
4.3.6 Dimensi Sarana Pelayanan.....	88
4.4 Perhitungan Skala Penilaian Atas Indikator.....	94
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Martikulasi Penelitian Sebelum dan Penelitian Sekarang.....	16
Tabel 2.2	Operasionalisasi Konsep.....	31
Tabel 3.1	Skor Kepentingan Tiap Indikator.....	38
Tabel 3.2	Posisi Keputusan Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan.....	39
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai BPMP2T Depok.....	53
Tabel 4.2	Tabel Jenis Perizinan dan Non Perizinan dan Waktu Penyelesaian Perizinan di BPMP2T Depok.....	54
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
Tabel 4.7	Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	63
Tabel 4.8	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
Tabel 4.9	Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran Indikator Adanya Kesungguhan Untuk Melayani Masyarakat.....	65
Tabel 4.10	Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran Indikator Adanya Perhatian Yang Lebih Kepada Masyarakat.....	66
Tabel 4.11	Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran Adanya Kesadaran Terhadap Tugas Yang Menjadi Tanggung Jawabnya.....	67
Tabel 4.12	Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran Indikator Adanya Perasaan Senang Ketika Melayani Masyarakat.....	68
Tabel 4.13	Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran Indikator Adanya Rasa Ingin Membantu Ketika Masyarakat Mengalami Kesulitan.....	69
Tabel 4.14	Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan Indikator Organisasi Menetapkan Peraturan Dengan Jelas.....	70
Tabel 4.15	Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan Indikator Aturan Dibuat Dengan Mempertimbangkan Asas Keadilan.....	71
Tabel 4.16	Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan Indikator Aturan Memberikan Pemahaman Dalam Pelaksanaan Tugas.....	72
Tabel 4.17	Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan Indikator Aturan Yang Jelas Mengenai Sanksi Mampu Meningkatkan Disiplin Pegawai Dalam Bekerja.....	73
Tabel 4.18	Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan Indikator Petunjuk Kerja Sederhana Digunakan Untuk Mendisiplinkan Kerja.....	74
Tabel 4.19	Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi Indikator Adanya Struktur Organisasi Yang Tegas Tergambar Dalam Bagan.....	75
Tabel 4.20	Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi Indikator Adanya SOP Sebagai Pedoman Dalam Pelaksanaan	

	Tugas .....	76
Tabel 4.21	Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi Indikator SOP Memudahkan Dalam Pelaksanaan Tugas.....	77
Tabel 4.22	Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi Indikator Adanya Uraian Pekerjaan Yang Jelas.....	78
Tabel 4.23	Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi Indikator Adanya Proses Laporan Yang Efektif Dalam Pelaksanaan Tugas .....	78
Tabel 4.24	Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi Indikator Prosedur Penyelesaian Masalah Dalam Pelaksanaan Peker- jaan Berjalan Efektif.....	79
Tabel 4.25	Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatan Indikator Pendapatan Yang Diterima Cukup untuk Memenuhi Kebu- tuhan Keluarga dan Pribadi.....	81
Tabel 4.26	Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapata Indikator Pendapatan Sesuai Dengan Yang Diharapkan.....	82
Tabel 4.27	Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatan Indikator Pendapatan Sesuai Dengan Tuntutan Kerja.....	83
Tabel 4.28	Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatan Indikator Pendapatan Sesuai Dengan Ketrampilan Yang Dimiliki....	84
Tabel 4.29	Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan Indikator Kemampuan Atasan untuk Memberikan Dukungan Kepada Pegawai .....	85
Tabel 4.30	Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan Indikator Atasan Mampu Memotivasi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	86
Tabel 4.31	Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan Indikator Pekerjaan Yang Diberikan Sesuai Dengan Kemampuan ...	87
Tabel 4.32	Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan Indikator Kemampuan dan Ketrampilan yang Sesuai Memudahkan dalam Pelaksanaan Tugas.....	88
Tabel 4.33	Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan Indikator Peralatan Kerja Yang Tersedia Memberikan Kemudahan Dalam Bekerja.....	89
Tabel 4.34	Kartu Inventaris Barang (KIB) Peralatan dan Mesin Tahun 2009-2011 .....	90
Tabel 4.35	Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan Indikator Peralatan Yang Tersedia Sesuai Dengan Beban Kerja.....	91
Tabel 4.36	Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan Indikator Penataan Ruang yang Baik Memudahkan Dalam Memberi- kan Pelayanan.....	92
Tabel 4.37	Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan Indikator Ruangan Kerja Memberikan Kenyamanan Dalam Bekerja .....	93
Tabel 4.38	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Kesadaran .....	95
Tabel 4.39	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Aturan .....	96
Tabel 4.40	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Organisasi .....	97

Tabel 4.41 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Pendapatan.....	98
Tabel 4.42 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan....	99
Tabel 4.43 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Sarana Pelayanan.....	100
Tabel 4.44 Rekapitulasi Nilai Skor dan Persepsi Pegawai Terhadap Faktor- Faktor Pendukung Pelayanan .....	101



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPMP2T.....	48
Gambar 4.2	Alur Mekanisme Perizinan BPMP2T.....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Data Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Surat Riset
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom memiliki kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang karena kehidupan masyarakat saat ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi sehingga menyebabkan perubahan sikap dan cara pandang masyarakat tersebut terhadap penyelenggaraan pemerintah dimana masyarakat memiliki hak untuk dilayani dan pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, et al, 2011, 42-43). Dalam organisasi bisnis pelayanan bertujuan untuk dapat mencapai profit yang telah ditentukan sedangkan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintahan bertujuan untuk melakukan atau menciptakan kegiatan yang dapat meningkatkan ekonomi masyarakat sehingga tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh Pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat seperti itu dulu dimaklumi karena pemerintah pada masa itu hanya peduli untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya. Menurut Dwiyanto (2011:14) ketika telah terjadi perubahan peran pemerintah dan

non-pemerintah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi hajat hidup orang banyak dalam era sekarang ini maka definisi pelayanan publik seperti tersebut di atas perlu dipikirkan lagi.

Pengertian pelayanan publik yang seharusnya dipahami saat ini menurut Mahmudi (2005:229) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 menguraikan mengenai pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah yang ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping sebagai abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat. Koeswara dalam Waluyo (2007:147) menyebutkan bahwa fungsi aparatur pemerintahan itu meliputi: a) pemberian pelayanan kepada masyarakat, b) peningkatan kemampuan masyarakat yang lebih mandiri (*empowerment*), c) Peningkatan kehidupan berdemokrasi di lapisan bawah, d) terlaksananya pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.

Kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu, menurut Istianto (2011:105-106) untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik (profesionalisme) apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang seefektif mungkin. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( PTSP ). Praktek pelayanan perizinan dengan sistem ini diharapkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam hal penyederhanaan prosedur.

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) semakin mendorong daerah untuk segera memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu, atau meningkatkan PTSP yang telah ada, apakah PTSP tersebut akan didirikan berbentuk badan, dinas, atau kantor.

Demikian pula dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 dapat memberikan pertimbangan bagi daerah dalam memilih jenis lembaga untuk pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 9 ayat (1) yang menyatakan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi lebih efektif sesuai dengan tujuan

pelayanan sehingga daerah memiliki lingkungan yang mendukung berkembangnya usaha dan investasi.

Pemerintah Kota Depok merupakan salah satu daerah yang telah membentuk sistem pelayanan terpadu sebagai wujud dari reformasi pelayanan publik dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T). Dasar hukum pembentukannya adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Daerah Kota Depok No. 20 Tahun 2011 yang merupakan perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Depok No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Peraturan Walikota Depok No. 60 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu serta Peraturan Walikota Depok No. 03 Tahun 2012 tentang Jenis, Waktu, Mekanisme dan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok.

Adapun jenis pelayanan yang dilayani di BPMP2T Depok antara lain: 1) Persetujuan Prinsip; 2) Izin Lokasi; 3) Izin Gangguan; 4) Izin Pemasangan Reklame; 5) Analisa Mengenai Dampak Lingkungan (Amdal); 6) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); 7) Izin Usaha Mandiri; 8) Izin Pengelolaan Limbah Cair; 9) Izin Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Minyak dan Gas Bumi; 10) Izin Usaha Penyediaan Ketenagalistrikan; 11) Izin Pengelolaan Air Bawah Tanah; 12) Izin Pelayanan Kesehatan Swasta; 13) Izin Usaha Konstruksi; 14) Izin Pemanfaatan Ruang dan Pengesahan Site Plan; 15) Izin Usaha Pariwisata; 16) Izin Usaha Perikanan, Peternakan & Pematangan Hewan; 17) Izin Usaha Pasar Modern; 18) Izin di Bidang Perhubungan; 19) Izin di Bidang Bangunan.

Pembentukan BPMP2T Kota Depok didasari atas semakin padatnya jumlah penduduk di Kota Depok dari tahun ke tahun, dan juga semakin bertumbuhnya ekonomi di Kota Depok karena semakin banyaknya usaha atau kegiatan bisnis yang menyebabkan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah semakin tinggi. Kepadatan penduduk Depok saat ini dapat dilihat bahwa Depok merupakan bagian dari Kota Metropolitan, selain merupakan kota yang berbatasan langsung dengan wilayah Daerah Khusus Ibu

**Universitas Indonesia**

Kota Jakarta, Depok juga merupakan wilayah penyangga Ibu Kota Negara yang diarahkan untuk Kota Pemukiman, Kota Pendidikan, Pusat Pelayanan Perdagangan dan Jasa, Kota Pariwisata dan sebagai Kota Resapan Air. Ada empat faktor yang memicu perkembangan wilayah kota Depok, yaitu kedekatan geografis dengan Ibukota Negara, adanya Universitas Indonesia, daya tarik sebagai tempat bermukim, dan otonomi daerah. Keempat faktor ini yang memacu pertumbuhan ekonomi Kota Depok seperti sekarang ini ([www.depok.go.id](http://www.depok.go.id),19/03/2012).

Terlihat sampai saat ini bahwa dampak dari kota Depok yang berbatasan langsung dengan wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta menyebabkan munculnya kawasan-kawasan industri di pinggiran wilayah Jabodetabek, sehingga mempengaruhi kawasan perkotaan. Seiring dengan perkembangan di Kota Depok tersebut maka akan berpengaruh juga terhadap struktur tata ruang Kota Depok dimana Kota Depok akhirnya menjadi alternatif kawasan yang diminati masyarakat yang bekerja di Jakarta untuk memenuhi kebutuhan akan perumahan sehingga kepemilikan IMB merupakan hal yang sangat mendesak. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) disusun sebagai standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan sekitarnya. Mendirikan bangunan dengan terencana akan menjamin kondisi lingkungan yang baik dan dengan adanya kepemilikan IMB maka bangunan yang didirikan menjadi legal.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) dalam memberikan pelayanan perizinan yang salah satunya adalah pelayanan pemberian IMB sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah yang ada di dalamnya. Aparatur pemerintah tersebut merupakan sumber utama organisasi publik yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, lengkapnya sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memelihara sehingga aparatur pemerintah ini merupakan faktor penggerak utama dalam suatu organisasi publik. Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai terutama bagi para aparatur pemerintahan yang bertugas memberdayakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah yang mengarah pada terwujudnya “*good governance*”.

**Universitas Indonesia**

Namun dalam kenyataannya, BPMP2T sampai saat ini belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Diakui atau tidak, masyarakat Depok masih memiliki persepsi negatif tentang citra birokrasi di Depok. Berdasarkan pertimbangan objektif atau tidak, dan mungkin karena pengalaman, masyarakat bahkan acap kali melemparkan tuduhan negatif, seperti birokrasi yang haus kekuasaan, legalistik, tidak ramah, kaku, tertutup, bekerja lamban, berbelit-belit, dan berbagai ungkapan negatif lainnya. Menurut Siagian (1998:62) citra negatif demikian perlu dan harus diubah dengan menggunakan pendekatan struktural, mengubah budaya organisasi, peningkatan kemampuan kerja serta perubahan orientasi.

Salah satu contoh citra negatif dari birokrasi tersebut diatas dapat dilihat dari keluhan masyarakat Depok salah satunya yaitu Ahmad yang mengatakan bahwa untuk mengurus izin di BPMP2T masih harus dilakukan dengan proses panjang dan berbelit-belit, tidak sesuai aturan bahwa izin bisa keluar dalam dua minggu, namun kenyataannya sampai satu bulan belum selesai (Rakyat Merdeka, 05/12/2011). Keluhan seperti ini tidak semestinya terjadi jika para aparatur pemerintahan menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Hal senada seperti di atas juga ditemukan dari wawancara yang dilakukan kepada salah satu pengguna pelayanan yaitu Bapak Kisnaji (nama samaran) yang mengatakan bahwa petugas di BPMP2T mau menerima berkas pengurusan izin walaupun berkas tersebut belum lengkap. Hal seperti ini yang menyebabkan pengguna jasa harus kembali lagi ke BPMP2T untuk mengurus izin yang diperlukan. Menanggapi hal tersebut, Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan masyarakat mengatakan bahwa kejadian pengguna jasa harus berulang kali ke BPMP2T dikarenakan ketidaktahuan masyarakat atas persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus izin yang diperlukan padahal sosialisasi sudah dilakukan oleh BPMP2T.

Hal lain berkaitan dengan aparatur pemerintahan juga diungkapkan oleh salah satu pegawai BPMP2T berdasarkan hasil wawancara yang mengatakan bahwa di sini budaya santai masih ada dalam melakukan pekerjaan jadi kelihatannya seperti kurang pegawai padahal jika pekerjaan dilakukan dengan baik maka semua pekerjaan akan selesai sesuai dengan waktu yang sudah

ditentukan. Keadaan demikian diperkuat dengan pernyataan dari Walikota Depok (Nur Mahmudi) yang mengakui bahwa pelayanan publik di Depok masih buruk. Menurut Walikota Depok, pelayanan publik yang masih jelek performanya adalah pelayanan pembuatan KTP, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP) (Okezone, 29/11/2011).

Harapan masyarakat Depok terhadap proses perizinan sederhana saja, yakni proses yang cepat (tidak berbelit-belit) dan tepat, murah, adanya kepastian hukum, pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pegawai pemerintahan, transparansi dan sah secara hukum. Proses perizinan sederhana mencakup tidak saja menghilangkan birokrasi yang panjang, tetapi juga menghindari prosedur yang menyulitkan dalam bentuk pelayanan dan persyaratan yang berlebihan serta memberikan hal yang akurat kepada pemohon perizinan. Hal ini yang belum didapatkan oleh masyarakat Depok sehingga masih ada puluhan bangunan di Kota Depok berdiri tanpa memiliki Izin Mendirikan Bangunan (Jurnas, 01/04/2012).

Menurut Moenir (2010:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai yang diterima oleh masyarakat. Kemungkinan-kemungkinan tersebut terjadi antara lain karena:

- 1) Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibat mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas sehingga tidak ada yang menanganinya.
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain 'menjual' jasa pelayanan.

- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian terhambat.

Dengan demikian, hal yang menjadi prioritas sekarang adalah pembenahan sistem pelayanan aparatur. Dalam kaitannya dengan pembenahan sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Moenir (2010:88) ada enam faktor pendukung dalam pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu: (1) faktor kesadaran dari para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, (4) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, (5) Faktor ketrampilan petugas, (6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan secara verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan yang tanpa tulisan sehingga masyarakat merasakan puas atas pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat selain dilihat dari persepsi penerima pelayanan namun dapat juga dilihat dari bagaimana pandangan atau persepsi pegawai pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan yang dilakukannya yaitu jika pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan rendah maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas.

Terkait dengan kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat tersebut tidak terlepas juga dari kepuasan kerja yang diterima oleh pegawai. Sofyandi dan Garniwa (2007:90) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah “sikap umum seseorang dalam menghadapi pekerjaannya”. Seseorang yang tinggi kepuasan kerjanya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan

seseorang yang tidak memperoleh kepuasan di dalam pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Merujuk pada pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat hanya dapat diberikan oleh pegawai yang memiliki kepuasan kerja.

Kepuasan atau ketidakpuasan secara individual pegawai secara subyektif berasal dari kesimpulan yang berdasarkan perbandingan apa yang diterima pegawai dari pekerjaan yang dilakukannya dengan apa yang diharapkan, diinginkan atau dipikirkan oleh seseorang.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa kepuasan pelayanan yang diterima masyarakat dan munculnya keluhan sebagai reaksi atas persepsi pegawai dalam memberikan pelayanan menimbulkan ketertarikan penulis untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor pendukung pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memadai bagi masyarakatnya jika dilihat dari persepsi pegawainya dalam memberikan pelayanan yang dilakukannya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pokok permasalahan yang akan diangkat untuk penelitian skripsi ini yaitu: “Bagaimanakah persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kota Depok?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis bagaimanakah persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Pemerintah Kota Depok.

## **1.4 Signifikansi Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi ilmu administrasi, khususnya Administrasi Negara dalam hal pelayanan perizinan IMB.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Depok untuk lebih meningkatkan pelayanan yang ada sehingga tercapainya pelayanan yang baik dalam hal pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

## **1.5 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, penulis mencoba merumuskan suatu masalah pokok penelitian sebagai berikut: **“Bagaimanakah persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian IMB di BPMP2T Pemerintahan Kota Depok”**

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dibahas teori-teori yang terkait dengan pelayanan, pelayanan publik, faktor-faktor pelayanan publik, pelayanan perizinan, persepsi, operasionalisasi konsep.

### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bentuk penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survey. Dengan jenis data yang digunakan adalah data primer (hasil wawancara dan kuesioner) dan data sekunder (tinjauan literatur

**Universitas Indonesia**

dan data yang diambil dari instansi yang berkaitan dengan penelitian). Data primer dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuisisioner yang ditujukan kepada pegawai di BPMP2T Depok.

**BAB 4: ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI ATAS FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPMP2T) PEMERINTAH KOTA DEPOK**

Dalam bab ini berisikan gambaran umum BPMP2T dan pembahasan atau interpretasi dari data-data yang disajikan yang diperoleh dari lokasi penelitian.

**BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang bersifat membangun bagi objek penelitian.

## **BAB 2**

### **KERANGKA TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Persepsi Pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintahan Kota Depok” memerlukan beberapa peninjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Beberapa tinjauan yang diambil, diantaranya terdapat tiga penelitian yang terkait (tesis dan jurnal). Penelitian pertama berkaitan dengan efektivitas pelayanan IMB dalam Kota Tangerang khususnya di Kecamatan Ciledug, terutama dilihat dari peran Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat. Penelitian kedua berkaitan dengan bagaimana peran Kantor Pelayanan Terpadu dalam efisiensi perizinan investasi di Kabupaten Sragen. Sedangkan penelitian yang ketiga berkaitan dengan pelaksanaan pemberian izin mendirikan bangunan di Banggai dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.

Tinjauan penelitian pertama diambil dari tesis yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Dalam Kota Tangerang (Studi Kasus di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang)”. Tesis ini ditulis oleh Suparman, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program Magister Sains dalam Ilmu Administrasi. Dalam penelitiannya, Suparman menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan. Faktor-faktor yang dianalisis oleh Suparman difokuskan pada faktor struktur organisasi, kewenangan, dan kualitas pelayanan. Suparman memfokuskan ketiga faktor tersebut karena Suparman menganggap bahwa pendekatan tersebut sangat relevan dengan kondisi nyata dan permasalahan yang ada di lapangan, dan juga beranggapan bahwa faktor struktur organisasi erat kaitannya dengan masalah internal organisasi Pemerintah Kecamatan Ciledug, sehingga cukup mewakili untuk diteliti dan dibahas. Suparman memilih tempat

penelitiannya yaitu Kecamatan Ciledug karena dalam praktek, besarnya tugas dan tanggung jawab yang menjadi bebannya, serta luasnya wilayah yang dilayani lebih kurang 27,78 km<sup>2</sup> dengan penduduk lebih kurang 285.520 jiwa, dan fungsi Kecamatan Ciledug dalam strategi pembangunan daerah jangka panjang sebagai pusat pemukiman skala besar, tidak didukung oleh struktur organisasi, kewenangan, sarana dan prasarana, biaya dan sumber daya manusia yang memadai dalam pelaksanaan tugasnya secara efektif. Teori yang digunakan oleh Suparman, antara lain: struktur organisasi, kewenangan dan kualitas pelayanan.

Metode analisis yang digunakan oleh Suparman adalah deskriptif analisis bersifat kualitatif yang dikuantitatifkan, dengan cara setiap pertanyaan dalam angket sesuai dengan variabel yang diamati diberi bobot. Melalui metode analisis ini, bagaimana persepsi responden dari masing-masing variabel, maupun secara menyeluruh dapat diukur efektivitasnya.

Dari hasil penelitian, Suparman dapat membuktikan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Ciledug belum memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan.

Tinjauan penelitian kedua juga diambil dari tesis yang berjudul “Peran Kantor Pelayanan Terpadu Dalam Efisiensi Perizinan Investasi di Kabupaten Sragen. Tesis ini diteliti oleh Maradi Prabowo.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran Kantor Pelayanan Terpadu dalam efisiensi perizinan investasi di Kabupaten Sragen. Untuk menganalisis mengenai pelayanan terpadu di Kabupaten Sragen, teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori *Economic Analysis of Law* dari Richard A. Posner. Alasan penggunaan teori analisis ekonomi atas hukum karena penulis ingin mengkaji bagaimana dampak kebijakan pelayanan terpadu di Kabupaten Sragen. Ide kebijakan pelayanan terpadu ini berawal dari inisiatif Bupati Sragen Untung Wiyono yang berlatar belakang pengusaha yang melihat bahwa untuk mengurus perizinan sangat berbelit-belit, memakan waktu yang sangat lama dan biaya tidak transparan. Dengan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Sragen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau

data sekunder dan dilanjutkan dengan penelitian lapangan atau terhadap masyarakat. Sedangkan untuk mendapatkan data primer, peneliti melakukan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Wawancara dilakukan terhadap pejabat struktural KPT Kabupaten Sragen, yaitu: Kepala KPT Bapak Isnadi, Kasubag Tata Usaha Ibu Anik Windarsih, dan Kepala Seksi Perizinan Ibu Awik Prabantari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen mampu memberikan efisiensi birokrasi dalam pengurusan perizinan investasi.

Tinjauan penelitian ketiga diambil dari penelitian dalam bentuk jurnal yang berjudul “Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Banggai”. Jurnal ini diteliti oleh Arpan Gulla, Abdul Razak dan Mas Bakar.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Banggai dan faktor-faktor yang menghambat pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banggai. Peneliti memilih Kabupaten Banggai sebagai tempat penelitiannya karena dalam pengelolaan perizinan yang dilakukan adalah sebagai upaya untuk mendukung peningkatan pendapatan asli daerah Banggai.

Metode penelitian yang digunakan adalah sosiologis yuridis yang mengkaji kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan pelaksanaan program dalam bidang perizinan khususnya izin mendirikan bangunan. Adapun populasinya adalah seluruh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banggai dan pemohon izin mendirikan bangunan. Sedangkan sampel yang ditetapkan menggunakan metode purposive sampling yaitu pengumpulan data dengan cara acak terhadap responden yang diinginkan. Data primer dan data sekunder dalam bentuk data kualitatif yang diperoleh dalam penelitian, diolah dengan cara mengidentifikasi berdasarkan permasalahan, untuk selanjutnya dianalisa secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten

Banggai belum berjalan optimal akibat belum adanya perangkat peraturan perundang-undangan yang mengatur prosedur pelayanan perizinan. Belum adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur prosedur pelayanan perizinan, sumber daya manusia yang masih rendah, sarana dan prasarana kurang memadai, transparansi lembaga dalam mengelola perizinan, serta koordinasi kelembagaan yang tidak terbangun dengan baik.

**Tabel 2.1 Martikulasi Penelitian Sebelum dan Penelitian sekarang**

<b>Indikator</b>	<b>Suparman</b>	<b>Maradi Prabowo</b>	<b>Arpan Gulla, Abdul Razak, Mas Bakar</b>	<b>Siska Dwi Pramesti</b>
<b>Judul Penelitian</b>	Efektivitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Dalam Kota Tangerang (Studi Kasus di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang)	Peran Kantor Pelayanan Terpadu Dalam Efisiensi Perizinan Investasi di Kabupaten Sragen	Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Banggai	Analisis Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintahan Kota Depok
<b>Jenis Penelitian</b>	Tesis	Tesis	Jurnal	Skripsi
<b>Teori Penelitian</b>	Faktor yang diukur dari struktur organisasi, kewenangan, dan kualitas pelayanan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Economic Analysis of Law</i> dari Richard A. Posner	Indikator faktor yang diukur adalah dari faktor pendukung dan penghambat pemberian IMB, antara lain berkaitan dengan adanya komitmen pemerintah daerah, tata ruang wilayah dan potensi perekonomian daerah, serta sistem atau kelembagaan perizinan, kultur masyarakat, sarana dan prasarana,	Indikator faktor yang diukur yaitu dari faktor-faktor pendukung pelayanan seperti: faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan-keterampilan, sasaran pelayanan (Moenir, 2010:88)

			sumber daya manusia, ketersediaan dana.	
<b>Metode Penelitian</b>	Deskriptif analisis bersifat kualitatif yang dikuantitatifkan.	Kualitatif	sosiologis yuridis yang mengkaji kesesuaian antara pelayanan dengan dan pelaksanaan program.	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survey.
<b>Object's Site</b>	Kecamatan Ciledug karena dalam praktek, besarnya tugas dan tanggung jawab yang menjadi bebannya, serta luasnya wilayah yang dilayani lebih kurang 27,78 km <sup>2</sup> dengan penduduk lebih kurang 285.520 jiwa, dan fungsi Kecamatan Ciledug dalam strategi pembangunan daerah jangka panjang sebagai pusat pemukiman skala besar, tidak didukung oleh struktur organisasi, kewenangan, sarana dan prasarana, biaya dan sumber daya manusia yang memadai dalam pelaksanaan tugasnya secara efektif.	Kabupaten Sragen. Alasan peneliti memilih site ini karena ingin melihat apakah inisiatif dari Bupati Sragen dalam membentuk pelayanan terpadu berhasil atau tidak dalam mengatasi pengurusan perizinan yang berbelit-belit, memakan waktu yang sangat lama dan biaya yang tidak transparan.	Peneliti memilih Kabupaten Banggai sebagai tempat penelitiannya karena dalam pengelolaan perizinan yang dilakukan adalah sebagai upaya untuk mendukung peningkatan pendapatan asli daerah Banggai.	Depok dipilih sebagai tempat penelitian utama karena pertumbuhan penduduk Depok yang semakin meningkat dan juga karena baru ditetapkannya Depok sebagai salah satu daerah dengan pelayanan publik terburuk.
<b>Hasil Penelitian</b>	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Ciledug belum memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen mampu memberikan efisiensi birokrasi dalam pengurusan perizinan investasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banggai belum berjalan optimal akibat belum adanya perangkat peraturan perundang-undangan yang mengatur prosedur pelayanan perizinan. Belum adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur	

			<p>prosedur pelayanan perizinan, sumber daya yang masih rendah, sarana dan prasarana kurang memadai, transparansi lembaga dalam mengelola perizinan, serta koordinasi kelembagaan yang tidak terbangun dengan baik.</p>	
--	--	--	---	--

Sumber: Berbagai Sumber (Diolah oleh Peneliti)

## 2.2 Kerangka Teori

Teori dalam penelitian kuantitatif menjadi faktor yang sangat penting dalam proses penelitian itu sendiri. Teori atau paradigma digunakan untuk menuntun penelitian menemukan masalah penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menemukan metodologi, dan menemukan alat-alat analisis data. Karena itu, amat penting teori dibicarakan dalam setiap pembahasan penelitian kuantitatif, mengingat perannya yang dominan itu. Melihat pentingnya kedudukan teori dalam penelitian kuantitatif, maka merupakan sebuah keharusan setiap peneliti untuk memahami teori dan mengerti kedudukannya dalam penelitian (Bungin, 2005:25).

Berdasarkan rumusan di atas, maka dalam bab ini penulis akan mengemukakan teori, pendapat, gagasan yang akan dijadikan titik tolak landasan berfikir dalam penelitian ini.

### 2.2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam bidang usaha atau kegiatan bersifat jasa. Pelayanan menurut Kasmir (2006:15) adalah “tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan”. Dengan pengertian tersebut, maka setiap jenis usaha mempunyai cara melayani pelanggan yang berbeda-beda untuk memuaskan kebutuhan konsumen baik dalam bentuk barang dan jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler dalam Sinambela, et al (2011:4) mendefinisikan “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinne dan Crosby dalam Ratminto dan Winarsih (2010:2) pelayanan adalah “produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) sebagaimana dikutip di bawah ini:

*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2010:2) yaitu bahwa:

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

Menurut Norman (Hardiyansyah, 2011: 35) apabila ingin sukses memberikan pelayanan, maka harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari berbagai pendapat seperti di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk atau jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, tidak dapat diraba, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

### **2.2.2 Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi di samping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*). Oleh karena itu, untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal ini senada dengan pendapat para ahli. Menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11):

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut B. Libois dalam Haryatmoko (2011: 3):

Pelayanan publik ialah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Dari berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik itu pemerintah atau pihak swasta dengan atau tanpa pembayaran yang bersifat kasat mata dalam bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Roth (Istianto, 2011:106) pelayanan publik merupakan “suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik yang disediakan oleh pemerintah”.

### 2.2.3 Faktor-Faktor Dalam Pelayanan Publik

Suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Namun lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithmal dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Karenanya produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan pemberi pelayanan. Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Hardiyansyah (2011:47-48) memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat organisasi publik. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari:

1. Produksi, adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya;
2. Mutu, adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan clients;
3. Efisiensi, adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input);
4. Fleksibilitas, adalah unsur yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan;
5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi;
6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis;

7. Pengembangan, adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya;
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis dalam menghadapi segala perubahan.

Selanjutnya, Kumorotomo (Hardiyansyah, 2011:50-51) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi, yaitu dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu penyelesaian;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitass/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Selain itu, ada pendapat lagi yang dikemukakan oleh Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2011:52) yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari:

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik;
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik;

3. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi;
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan;

Menurut Ratminto (2010:38-39) kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima hal yaitu:

a. **Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan**

Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

b. **Berfungsinya Mekanisme 'Voice'**

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c. **Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan**

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

d. **Pengembangan Kultur Pelayanan**

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

e. **Pembangunan Sistem Pelayanan Yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat**

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan.

Hal yang berbeda dikemukakan oleh Moenir. Moenir melihat pelayanan dari sisi yang berbeda, yaitu dari sisi pemberi pelayanan. Menurut Moenir (2010:88) pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Faktor-faktor pelayanan tersebut antara lain:

1. *Kesadaran*

Faktor kesadaran disini yaitu kesadaran dari para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak positif terhadap organisasinya. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasil yang diharapkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. *Aturan*

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi diawasi sehingga mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

a. *Kewenangan*

Pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum.

b. Pengetahuan dan pengalaman

Dengan pengetahuan dan pengalaman itu ia dapat memiliki pandangan jauh ke depan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada 5-10 tahunan.

c. Kemampuan bahasa

Bahasa tulisan merupakan cerminan dari kehendak atau pikiran yang berbeda dengan bahasa lain. Bahasa tulisan memerlukan berbagai syarat antara lain: penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, susunan kalimat mudah dicerna, sederhana dan dapat menggambarkan secara lengkap apa yang dikehendaki.

d. Pemahaman oleh pelaksana

Petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan orang, haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.

e. Disiplin dalam pelaksanaan

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkannya disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan

**Universitas Indonesia**

pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan.

### 3. *Organisasi*

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud di sini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana yang mendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

### 4. *Pendapatan*

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya. Kebutuhan hidup yang makin meningkat di satu pihak, kurang dapat diimbangi dengan pendapatan yang relatif tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenagakerjaan. Pendapatan harus memenuhi kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

### 5. *Kemampuan-Ketrampilan*

Di bidang manajemen menurut Robert R. Katz dalam Moenir (2010:116-117) ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdaya guna dan berhasil. 3 kemampuan dasar tersebut ialah: kemampuan teknik (kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur atau teknis di bidang tertentu), kemampuan bersifat manusiawi (mampu untuk bekerja

sama, memberikan mengerti, memberikan motivasi orang lain baik individu maupun kelompok) dan kemampuan membuat konsepsi (memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua aktivitas organisasi) Sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

#### 6. *Sarana Pelayanan*

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain: a) mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, b) meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa, c) kualitas produk yang lebih baik/terjamin, d) ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, e) lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, f) menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, g) menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka. Sarana pelayanan yang tersedia harus sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas empat faktor: *pertama*: sistem, prosedur dan metode. Dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan; *kedua*: personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat; *ketiga*: sarana dan prasarana. Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik

misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai; *keempat*: masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya (Istianto, 2011:123).

#### **2.2.4 Pelayanan Perizinan**

Menurut Basah (Sutedi, 2011:170) izin adalah “perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Yusuf (Ridwan dan Sodik, 2008:106) mengatakan bahwa izin adalah “suatu instrumen pemerintah yang bersifat yuridis preventif, yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat”. Jadi, izin merupakan suatu perangkat hukum administrasi yang digunakan oleh pemerintah untuk mengendalikan warganya.

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2010:5) yang dimaksud dengan pelayanan perizinan yaitu:

Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

#### **2.2.5 Persepsi**

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi itu adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Thoha, 2003: 141-142).

Krech dalam Thoha (2003:142) mengatakan bahwa:

**Universitas Indonesia**

Peta kognitif individu itu bukanlah penyajian potografik dari suatu kenyataan fisik, melainkan agak bersifat konstruksi pribadi yang kurang sempurna mengenai obyek tertentu, diseleksi sesuai dengan kepentingan utamanya dan dipahami menurut kebiasaannya. Setiap pemahaman (*perceiver*) adalah tingkat tertentu bukanlah seniman yang representatif, karena lukisan gambar tentang kenyataan itu hanya menyatakan pandangan realitas individu.

Secara ringkas pendapat Krech tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah “suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang kemungkinan sangat berbeda dari kenyataan”.

Sedangkan menurut Robbins (1996:124) persepsi dapat didefinisikan sebagai “suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka”. Menurut Robbins dalam Sofyandi dan Garniwa (2007:68) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi diantaranya:

- a. Faktor pada pemersepsi: sikap, motif, kepentingan, pengalaman, pengharapan.
- b. Faktor pada target: hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, kedekatan.
- c. Faktor dalam situasi: Waktu, keadaan/tempat kerja, keadaan sosial.

Dari definisi tentang persepsi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan proses pemaknaan terhadap sesuatu untuk memberikan arti bagi lingkungan seseorang. Dari pemaknaan ini bisa menimbulkan keberagaman arti tergantung dari penilaian individu masing-masing.

### **2.3 Operasionalisasi Konsep**

Ada tiga tahapan dalam proses pengukuran, yaitu konseptualisasi, penentuan variabel dan indikator, dan operasionalisasi. Konseptualisasi merupakan proses pemberian definisi teoritis atau definisi konseptual pada sebuah konsep. Konseptualisasi dapat dikatakan sebagai proses yang digunakan untuk menunjukkan secara tepat tentang apa yang kita maksudkan bila kita menggunakan istilah tertentu.

Sementara itu, operasionalisasi merupakan gambaran prosedur untuk memasukkan unit-unit ke dalam kategori-kategori. Operasional merupakan gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasukkan unit-unit analisis ke dalam kategori-kategori tertentu dari tiap-tiap variabel (Prasetyo dan Jannah,2011:90-91)



Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan	Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan	Kesadaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kesungguhan untuk melayani masyarakat.</li> <li>2. Adanya perhatian yang lebih terhadap masyarakat.</li> <li>3. Adanya kesadaran dari pegawai terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.</li> <li>4. Adanya perasaan senang ketika melayani masyarakat.</li> <li>5. Adanya rasa ingin membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan.</li> </ol>	Ordinal
		Aturan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisasi menetapkan peraturan dengan jelas.</li> <li>2. Aturan yang dibuat mempertimbangkan asas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.</li> <li>3. Peraturan yang dibuat memberikan pemahaman dalam pelaksanaan tugas.</li> <li>4. Adanya aturan yang jelas mengenai sanksi bagi mereka yang tidak disiplin dalam bekerja.</li> <li>5. Adanya petunjuk kerja yang sederhana sebagai usaha mendisiplinkan kerja.</li> </ol>	Ordinal
		Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya struktur organisasi yang tegas yang tergambar dalam bagan.</li> </ol>	Ordinal

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Adanya standar operasional prosedur yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.</li> <li>3. Standar operasional prosedur yang dibuat memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga memungkinkan pekerja bekerja sendiri dengan pedoman uraian tersebut tanpa menunggu perintah.</li> <li>4. Adanya uraian pekerjaan yang jelas sehingga mempermudah dalam pelaksanaan tugas.</li> <li>5. Adanya proses laporan dalam pelaksanaan pekerjaan.</li> <li>6. Adanya prosedur dalam menyelesaikan masalah.</li> </ol>	
		Pendapatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendapatan yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan keluarga.</li> <li>2. Pendapatan sesuai dengan yang diharapkan</li> <li>3. Adanya kesesuaian pendapatan yang diterima dengan ketrampilan yang dimiliki.</li> <li>4. Pendapatan yang diterima sesuai dengan tuntutan kerja.</li> </ol>	Ordinal
		Kemampuan dan Ketrampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan atasan untuk memberikan dukungan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ol>	Ordinal

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Atasan mampu memotivasi bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan.</li> <li>3. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan.</li> <li>4. Kemampuan dan ketrampilan yang sesuai memudahkan dalam pelaksanaan tugas.</li> </ol>	
		Sarana Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan kerja yang tersedia memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.</li> <li>2. Peralatan kerja yang tersedia sesuai dengan beban kerja.</li> <li>3. Penataan ruang yang baik memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>4. Ruangan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja.</li> </ol>	Ordinal

Sumber: Moenir (2010:88-127)

## **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Di dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan tentang metode penelitian yang akan dijadikan landasan untuk melakukan penelitian. Metode penelitian dengan teknik pengumpulan data yang tepat akan menentukan hasil penelitian itu sendiri.

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan (Kriyantono, 2009:55). Alasan memilih pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini yaitu karena ingin membuktikan teori yang sudah ada dan ingin mengidentifikasi sejauh mana faktor-faktor pelayanan dalam mendukung pelayanan berdasarkan persepsi pegawai di BPMP2T Depok.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Dalam jenis penelitian terdapat pengklasifikasian yang terdiri dari klasifikasi menurut tujuan penelitian, manfaat penelitian, dimensi waktu dan klasifikasi berdasarkan teknik pengumpulan data. Untuk mengetahui jenis penelitian yang digunakan maka klasifikasi melalui:

#### **3.2.1 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Prasetyo dan Jannah, 2011:42). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang bagaimana faktor-faktor pendukung pelayanan dalam hal perizinan IMB berdasarkan persepsi dari pegawai BPMP2T.

### 3.2.2 Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat Penelitian

Jenis penelitian ini berdasarkan manfaatnya merupakan penelitian murni yang dilakukan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian murni akan memberikan dasar untuk pengetahuan dan pemahaman yang dapat dijadikan sumber metode, teori dan gagasan yang dapat diaplikasikan pada penelitian selanjutnya.

### 3.2.3 Jenis Penelitian Berdasarkan Dimensi Waktu

Dalam penelitian ini, jenis penelitian berdasarkan dimensi waktu yaitu penelitian *cross-sectional*. Penelitian *cross-sectional* adalah penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu dan tidak akan di ulang untuk penelitian selanjutnya sebagai perbandingan (Prasetyo dan Jannah, 2011: 45). Penelitian ini dimulai pada bulan Mei – Juni 2012.

## 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan tujuan utama yang hendak dikumpulkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

### 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu data yang dikumpulkan berasal dari buku-buku, karya akademis, internet, dan sumber-sumber lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tambahan serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Studi kepustakaan dalam penelitian ini juga diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data bersifat studi dokumentasi berupa penelaahan terhadap dokumen pribadi, dokumen resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan-peraturan yang berlaku.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu perolehan data melalui kegiatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kegiatan ini dilakukan dengan cara:

- a. Kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data melalui penyebaran daftar pernyataan yang diajukan sehubungan dengan materi penelitian kepada responden. Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh pegawai non manajerial di BPMP2T Depok.
- b. Wawancara. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada responden tentang permasalahan yang berhubungan dengan penelitian. Teknik wawancara ini juga digunakan untuk mengetahui informasi secara umum tentang obyek penelitian dan juga berfungsi sebagai *cross check* dari hasil kuesioner yang didapatkan setelah diolah. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur kepada pihak manajerial, pegawai di BPMP2T dan juga masyarakat.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam menyebarkan kuesioner, peneliti memerlukan responden sebagai sumber informasi penelitian. Penetapan responden dilakukan dengan menentukan populasi dan sampel.

- a) Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai non manajerial BPMP2T yang tidak ditugaskan ke luar kota sebanyak 37 orang.
- b) Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Teknik penarikan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan sensus atau dikenal sebagai *Total Sampling*. *Total sampling* digunakan jika jumlah populasi dari suatu penelitian tidak terlalu banyak (Prasetyo dan Jannah, 2011:122). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 37 orang.

### 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Penganalisisan data merupakan proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data (Prasetyo dan Jannah, 2011:184). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala ordinal dalam menjabarkan setiap indikator yang ada pada operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan. Skala ordinal adalah skala yang mengurutkan data dari tingkat yang paling rendah ke tingkat yang paling tinggi ataupun sebaliknya (Umar, 2004:73).

Analisis pengolahan data dari penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisis univariat adalah analisis terhadap satu variabel. Jenis analisis data dalam penelitian univariat adalah sebagai berikut:

1. Analisis distribusi frekuensi, yaitu susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu (Prasetyo dan Jannah, 2011:185). Teknik ini dipakai untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden.
2. Analisis ukuran pemusatan (*central tendency*), yaitu merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk melihat seberapa besar kecenderungan data untuk memusatkan pada nilai tertentu (Prasetyo dan Jannah, 2011:186). Analisis ini digunakan untuk melihat gambaran umum atau kecenderungan persepsi pegawai BPMP2T terhadap indikator-indikator yang dipandang sebagai faktor yang mendukung kualitas pelayanan. Ukuran pemusatan (*central tendency*) yang digunakan adalah modus (*mode*). Menurut Neuman (2007:251) modus dapat digunakan dengan skala baik itu nominal, ordinal, interval, atau rasio. Modus merupakan nilai data yang mempunyai frekuensi terbesar dalam suatu kumpulan data (Prasetyo dan Jannah, 2011:186)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert banyak digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode survei untuk mengukur sikap responden dalam memberikan tanggapan terhadap pernyataan atau masalah yang diberikan kepada yang bersangkutan dalam suatu riset tertentu (Sarwono, 2012:72). Dalam penelitian ini, skala likert

digunakan untuk mengukur persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan.

Pada skala Likert, responden atau subyek penelitian dihadapkan pada pernyataan positif sampai dengan negatif. Dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan apakah sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Selanjutnya pilihan jawaban responden, oleh peneliti diberikan skor tertentu seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1 Skor Kepentingan Tiap Indikator**

<b>Pernyataan</b>	<b>Tingkatan/Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sarwono (2012:72)Telah diolah peneliti

Selanjutnya dilakukan analisis data frekuensi dengan teknik rentang kriteria. Analisis data yang berbentuk frekuensi banyak dilakukan dalam penelitian sumber daya manusia, yang mana data didapat dari hasil wawancara ataupun pengisian kuisisioner yang lebih banyak berskala nominal atau ordinal, karena data banyak berisi perihal tanggapan-tanggapan atas suatu obyek (Umar, 1999:210). Pengkategorian persepsi responden dibentuk berdasarkan nilai indeks tertinggi dan nilai indeks terendah dari jawaban responden. Nilai indeks didapatkan dari hasil perkalian bobot nilai jawaban tertinggi dan terendah dikalikan banyak indikator yang digunakan. Pada kedua nilai indeks tersebut, peneliti membentuk 5 (lima) kategori persepsi pegawai berdasarkan rentang skala yang ada. Merujuk Umar (1999:225), Rentang Skala (RS) didapatkan dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

dimana: n= jumlah sampel

m= jumlah alternatif jawaban tiap item

Sehingga posisi keputusan penilaian mengenai faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan memiliki rentang skala yang dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Posisi Keputusan Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Batasan</b>
$37 < x - \leq 66,6$	Sangat Tidak Baik
$66,7 < x - \leq 96,3$	Tidak Baik
$96,4 < x - \leq 126$	Cukup Baik
$126,1 < x - \leq 155,7$	Baik
$155,8 < x - \leq 185$	Sangat Baik

Sumber: telah diolah kembali

### 3.5 Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimanakah faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian IMB berdasarkan persepsi pegawai dengan obyek penelitian adalah pegawai non manajerial yang tidak ditempatkan di luar kota di BPMP2T. Pemilihan obyek penelitian di BPMP2T dikarenakan masih adanya keluhan yang datang dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di BPMP2T. Lokasi penelitian ini terletak di Jl. Margonda Raya No. 54 Kota Depok.

### 3.6 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini pasti ada keterbatasan baik dari faktor internal maupun eksternal. Keterbatasan dan hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu dalam hal wawancara. Responden yang berhasil untuk

diwawancarai hanya satu orang. Hal ini disebabkan ada beberapa pegawai yang memang sedang sibuk dan sebagian besar responden tidak bersedia untuk diwawancarai.



**BAB 4**  
**ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI ATAS FAKTOR-FAKTOR**  
**PENDUKUNG PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN**  
**BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPMP2T) PEMERINTAH KOTA**  
**DEPOK**

**4.1 Gambaran Umum Kondisi Kota Depok**

**4.1.1 Kondisi Geografis Kota Depok**

Secara geografis Kota Depok terletak pada koordinat  $6^{\circ} 19'00'' - 6^{\circ} 28'00''$  Lintang Selatan dari  $106^{\circ} 43'00'' - 106^{\circ} 55'30''$  Bujur Timur. Bentang alam Depok dari Selatan ke Utara merupakan daerah dataran rendah – perbukitan bergelombang lemah, dengan elevasi antara 50-140 meter di atas permukaan laut dan kemiringan lerengnya kurang dari 15 persen. Kota Depok sebagai salah satu wilayah termuda di Jawa Barat, mempunyai luas wilayah sekitar 200.29 Km<sup>2</sup>.

Wilayah Kota Depok berbatasan dengan tiga Kabupaten dan satu propinsi. Secara lengkap wilayah ini mempunyai batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Ciputat Kabupaten Tangerang dan Wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pondokgede Kota Bekasi dan Kecamatan Gunung Putri Kabupaten Bogor.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Cibinong dan Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Parung dan Kecamatan Gunungsindur Kabupaten Bogor.

Letak Depok sangat strategis, diapit oleh Kota Jakarta dan Kota Bogor. Hal ini menyebabkan Kota Depok semakin tumbuh dengan pesat seiring dengan meningkatnya perkembangan jaringan transportasi yang tersinkronisasi secara regional dengan kota-kota lainnya ([www.depok.go.id](http://www.depok.go.id), 20/03/2012).

**4.1.2 Kependudukan**

Dalam kurun waktu 10 tahun, penduduk Kota Depok naik sebesar 66,84 persen. Hasil Sensus Penduduk (SP) 2010 Kota Depok menunjukkan jumlah

penduduk Kota Depok sebesar 1.736.565 jiwa, sedangkan hasil Sensus Penduduk 2000 jumlah penduduk Kota Depok sebesar 1.160.791 jiwa.

Berdasarkan hasil SP 2010, jumlah penduduk laki-laki 879.325 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 857.240 jiwa. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu Kecamatan Cimanggis sebanyak 242.214 orang (13,95%), Sukmajaya sebanyak 232.895 orang (13,41%), Tapos sebanyak 216.581 orang (12,47%) dan Kecamatan Pancoran Mas sebanyak 210.204 orang (12,10%). Sex ratio penduduk Kota Depok adalah 103, artinya jumlah penduduk laki-laki 3 persen lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Sex ratio terbesar terdapat di empat kecamatan yaitu Kecamatan Sawangan, Cipayung, Bojongsari dan Limo yakni sebesar 104 dan terkecil terdapat di Kecamatan Sukmajaya yakni sebesar 100. Selama kurun waktu 10 tahun, Laju Pertumbuhan Penduduk (LPP) Kota Depok sebesar 4,27 persen per tahun. Laju pertumbuhan penduduk Kecamatan Limo adalah yang tertinggi dibandingkan kecamatan-kecamatan lain di Kota Depok yakni sebesar 8,48 persen, sedangkan laju pertumbuhan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Sukmajaya yakni sebesar 2,44 persen. Kecamatan Cimanggis menempati urutan pertama dari jumlah penduduk di Kota Depok, namun dari sisi laju pertumbuhan penduduk adalah terendah kedua setelah Kecamatan Sukmajaya yakni hanya sebesar 3,27 persen.

Rata-rata tingkat kepadatan penduduk Kota Depok adalah sebesar 8.670 jiwa per km<sup>2</sup>. Wilayah paling padat penduduknya adalah kecamatan Cimanggis yang mencapai 1.209 jiwa/km<sup>2</sup> (hasil SP2010). Sedangkan daerah dengan kepadatan penduduk paling rendah adalah Kecamatan Limo yang kepadatannya hanya sekitar 437 jiwa/km<sup>2</sup>.

Jumlah penduduk Kota Depok tahun 2011 mencapai 1.813.612 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 918.835 jiwa dan penduduk perempuan 894.777 jiwa. Kecamatan Cimanggis merupakan kecamatan yang paling banyak penduduknya dibanding dengan kecamatan lain di Kota Depok, yaitu 252.424 jiwa, sedangkan kecamatan dengan penduduk terkecil adalah Kecamatan Limo yaitu 91.749 jiwa.

Di Tahun 2011 kepadatan penduduk Kota Depok mencapai 9.055 jiwa/km<sup>2</sup>. Kecamatan Sukmajaya merupakan kecamatan terpadat di Kota Depok

dengan tingkat kepadatan 13.433 jiwa/km<sup>2</sup>, kemudian Kecamatan Pancoranmas dengan tingkat kepadatan 12.059 jiwa/km<sup>2</sup>. Sedangkan kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah adalah Kecamatan Sawangan yaitu sebesar 4.977 jiwa/km<sup>2</sup> (depokkota.bps.go.id, 20/03/2012)

#### **4.1.3 Pemerintahan**

Berdasarkan Surat Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bogor tanggal 16 Mei 1994 Nomor 135/SK.DPRD/03/1994 tentang Persetujuan Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat tanggal 7 Juli 1997 Nomor 135/Kep.Dewan 06/DPRD/1997 tentang Persetujuan Atas Pembentukan Kotamadya Dati II Depok dan untuk lebih meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat serta untuk lebih meningkatkan peran aktif masyarakat, maka pembentukan Kota Depok sebagai wilayah administratif baru di Propinsi Jawa Barat ditetapkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1999.

Berdasarkan Undang-undang tersebut, dalam rangka pengembangan fungsi kotanya sesuai dengan potensinya dan guna memenuhi kebutuhan pada masa-masa mendatang, terutama untuk sarana dan prasarana fisik kota, serta untuk kesatuan perencanaan, pembinaan wilayah, dan penduduk yang berbatasan dengan wilayah Kota Administratif Depok, maka wilayah Kota Depok tidak hanya terdiri dari wilayah Kota Administratif Depok, tetapi juga meliputi sebagian wilayah Kabupaten Bogor lainnya, yaitu Kecamatan Limo, Kecamatan Cimanggis, Kecamatan Sawangan dan sebagian wilayah Kecamatan Bojonggede yang terdiri dari Desa Pondokterong, Desa Ratujuaya, Desa Pondokjaya, Desa Cipayung dan Desa Cipayung Jaya, sehingga wilayah Kota Depok terdiri dari 6 Kecamatan. Hal ini mengakibatkan bertambahnya beban tugas dan volume kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan serta pelayanan masyarakat kota Depok.

Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, tuntutan masyarakat akan pelayanan prima dari pemerintah dan volume kegiatan penyelenggaraan

pemerintahan pada akhir tahun 2009 Kota Depok melakukan pemekaran wilayah kecamatan yang semula 6 kecamatan menjadi 11 kecamatan. Adapun pemekaran ini dituangkan dalam Perda Kota Depok No. 8 Tahun 2007 dengan implementasi mulai dilaksanakan tahun 2009. Wilayah yang mengalami pemekaran ada 5 kecamatan terdiri atas Kecamatan Tapos merupakan pemekaran dari Kecamatan Cimanggis, Kecamatan Bojongsari pemekaran dari Kecamatan Sawangan, Kecamatan Cilodong pemekaran dari Kecamatan Sukmajaya, Kecamatan Cipayung pemekaran dari kecamatan Pancoranmas dan Kecamatan Cinere pemekaran dari kecamatan Limo. Kota Depok memiliki 11 kecamatan, 63 kelurahan, 880 Rukun warga (RW) dan 4920 Rukun Tetangga (RT). Jumlah Pegawai Negeri Sipil Daerah Kota Depok tahun 2011 adalah 8.053 orang, terdiri dari golongan I sebanyak 92 orang, golongan II sebanyak 2.321 orang, golongan III sebanyak 3.785 orang, dan golongan IV sebanyak 1.855 orang. Jumlah anggota DPRD Kota Depok hasil pemilu 2009 (periode 2009 – 2014) adalah 49 orang (seharusnya 50 orang, 1 orang PAW belum ada penggantinya), laki-laki 32 orang, dan perempuan 17 orang. Anggota DPRD dari fraksi Demokrat 15 orang, fraksi Partai Keadilan Sejahtera 11 orang, kemudian Fraksi Partai Golkar 7 orang, Fraksi Partai Amanat Nasional 7 orang, Fraksi PDI Perjuangan 5 orang, dan Fraksi Gerindra Bangsa 4 orang. Jumlah keputusan DPRD Kota Depok pada tahun 2009 yang berupa Surat keputusan Pimpinan DPRD sebanyak 8, sedangkan Surat Keputusan Dewan (DPRD) ada 19 keputusan ([www.depok.go.id](http://www.depok.go.id), 20/03/2012).

#### **4.1.4 Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok**

Salah satu faktor yang menunjang kesejahteraan masyarakat Kota Depok adalah penyelenggaraan bangunan yang tertib demi terjaminnya kenyamanan, kemudahan, keselamatan dan kesehatan masyarakat. Dengan demikian pertumbuhan ekonomi akan semakin pesat dengan semakin menggeliatnya investor dalam berinvestasi di Kota Depok, maka seiring dengan ini Pemerintah Kota Depok melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu bersama Dinas dan Instansi terkait, bertekad mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam

proses Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai awal tumbuh berkembangnya kesejahteraan masyarakat kota Depok dalam proses pembangunan.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Depok dibentuk pada bulan Januari 2009. Awal pembentukannya, badan ini bernama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, kemudian pada tanggal 29 Januari 2012 telah berubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Adanya penambahan penanaman modal tersebut dikarenakan diperlukannya investasi penanaman modal yang bertujuan mewujudkan untuk kesejahteraan masyarakat Depok.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Depok dibentuk dengan dasar hukum yaitu Peraturan Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Daerah Kota Depok No. 20 Tahun 2011 yang merupakan perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Depok No. 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Peraturan Walikota Depok No. 60 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu serta Peraturan Walikota Depok No. 03 Tahun 2012 tentang Jenis, Waktu, Mekanisme dan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

#### **4.1.5 Visi dan Misi**

Visi BPMP2T Kota Depok adalah menuju pelayanan perizinan prima dan pro investasi yang berbasis teknologi informasi. Adapun misi BPMP2T antara lain:

1. Mewujudkan pelayanan perizinan prima dan pro investasi berdasarkan profesionalisme yang berbasis teknologi informasi (TI);
2. Mewujudkan lembaga pelayanan yang berkualitas yang didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai;
3. Mewujudkan efisiensi dan efektivitas pelayanan;
4. Mewujudkan kepastian berusaha dan transparansi pelayanan perizinan yang didukung oleh kemampuan, pengetahuan dan peran serta masyarakat dalam pelayanan publik.

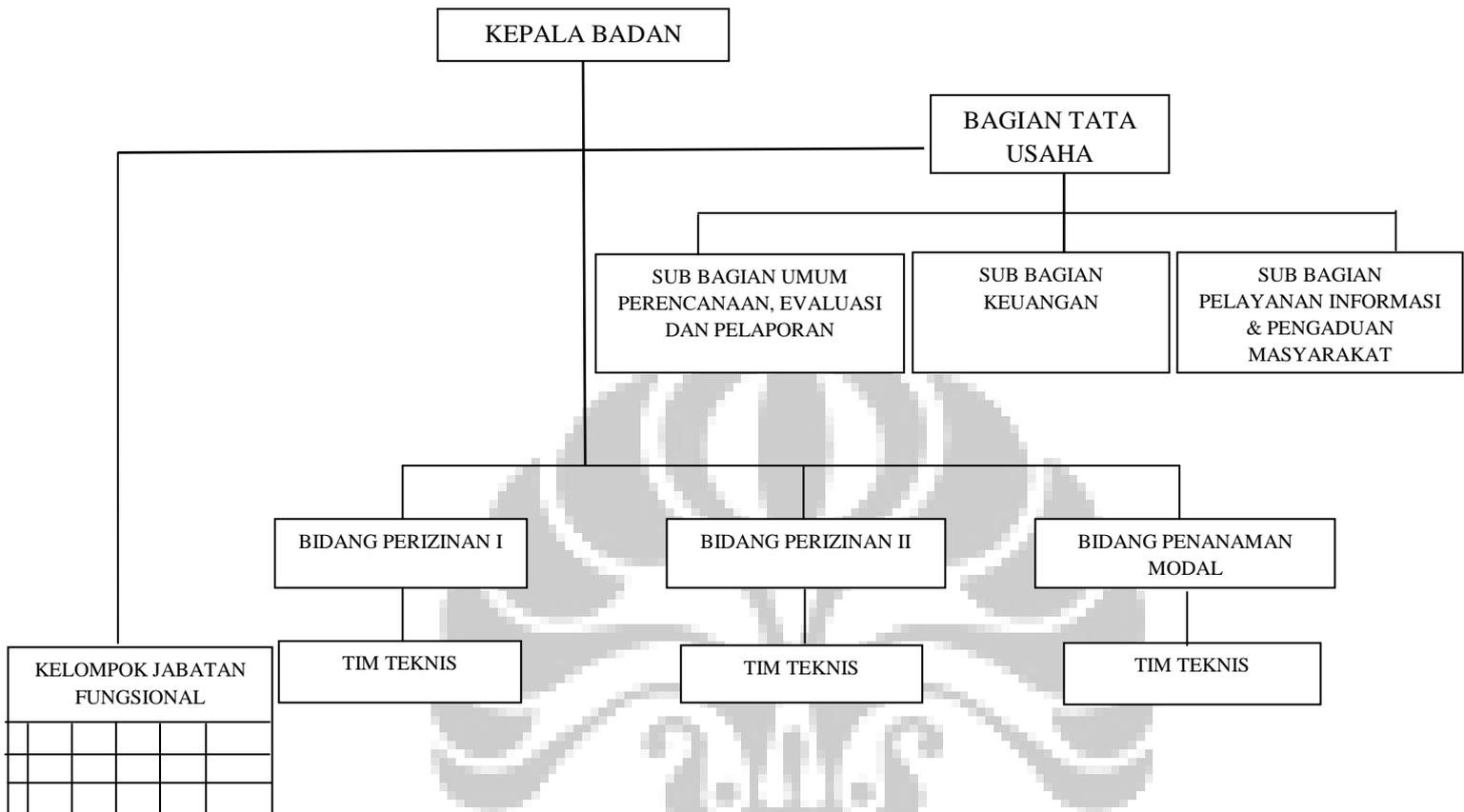
#### 4.1.6 Struktur Organisasi

Susunan organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok diatur dalam Perda Depok No. 20 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Depok No. 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, terdiri dari:

Kepala Badan, yang membawahkan:

- a. Bagian Tata Usaha, membawahkan 3 Sub Bagian terdiri dari:
  - 1) Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
  - 2) Sub Bagian Keuangan; dan
  - 3) Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
- b. Bidang Perizinan I;
- c. Bidang Perizinan II;
- d. Bidang Penanaman Modal;
- e. Tim Teknis; dan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 4.1 **Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu**

Sumber: BPMP2T Depok

#### 4.1.7 Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

Menurut Peraturan Walikota Depok Nomor 60 Tahun 2011 dalam pasal 3 menyatakan bahwa:

- (1) Kepala Badan mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan mempunyai fungsi:
  - a. pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyusunan rencana strategis (Renstra) Badan sesuai dengan Renstra Kota;

- b. perumusan petunjuk pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan perizinan;
- c. pelaksanaan penyusunan program Badan;
- d. penyelenggaraan administrasi penanaman modal dan perizinan;
- e. pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan perizinan;
- f. pelaksanaan administrasi pelayanan penanaman modal dan perizinan;
- g. pemantauan dan evaluasi proses pemberhentian penanaman modal dan perizinan;
- h. pembinaan, pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran Badan;
- i. pembinaan, pengawasan dan pengendalian akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (AKIP);
- j. pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian urusan kesekretariatan kepegawaian dan rumah tangga badan;
- k. pembinaan, pengawasan dan pengendalian produk hukum sesuai dengan bidang tugasnya;
- l. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan bidang tugasnya

Tugas Bagian Tata Usaha dalam Pasal 4 menyatakan:

- (1) Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan administrasi umum keuangan, pengkoordinasian perencanaan, evaluasi bidang-bidang dan penyusunan pelaporan Badan serta informasi dan pengaduan masyarakat;
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:
  - a. penyusunan program kerja sekretariat sesuai dengan Renstra Badan;
  - b. penghimpunan dan pengelolaan data, penyusunan Renstra dan Lakip Badan;
  - c. penyelenggaraan administrasi umum;
  - d. penyusunan evaluasi dan laporan Badan;
  - e. penyelenggaraan upaya pemecahan masalah Sekretariat;
  - f. pengkoordinasian upaya pemecahan masalah Badan;

- g. penyelenggaraan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Badan;
- h. pengkoordinasian perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Badan;
- i. penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian, kerumah tanggaan, keuangan, perencanaan dan evaluasi;
- j. penyelenggaraan analisis dan pengembangan kinerja Badan;
- k. pelaksanaan pemberian informasi, data penanaman modal dan perizinan;
- l. pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat;
- m. pengkoordinasian analisis dan pengembangan kinerja Badan;
- n. pelaksanaan tugas-tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Badan.

Selanjutnya, Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan memiliki tugas pokok yang diatur dalam pasal (6) seperti di bawah ini:

- (1) Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi umum, perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan Badan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi:
  - a. penyusunan program kerja Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan sesuai dengan program kerja Bagian Tata Usaha;
  - b. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian;
  - c. pelaksanaan administrasi kepegawaian;
  - d. pelaksanaan pemeberian pelayanan naskah badan, kearsipan, perpustakaan, komunikasi, pengetikan/penggandaan/ pendistribusian serta penerimaan tamu, kehumasan dan protokoler;
  - e. pelaksanaan kebutuhan dan perawatan sarana/prasarana serta serta kebersihan kantor dan lingkungan;
  - f. pengelolaan perpustakaan Badana;

- g. pengkoordinasian penyusunan bahan-bahan kebijakan dari Bidang;
- h. pelaksanaan pengurusan perjalanan Badan, kendaraan Badan, keamanan kantor serta pelayanan kerumahtanggaan yang lainnya;
- i. penyiapan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan, pengadaan, inventaris, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusan perlengkapan/sarana kerja Badan;
- j. penyelenggaraan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian dan pengkoordinasian analisis dan pengembangan kinerja Badan;
- k. pelaksanaan penyusunan renstra Badan;
- l. pelaksanaan penyusunan rencana anggaran Badan;
- m. penyusunan program kerja tahunan Badan;
- n. penyusunan rancangan produk hukum Badan;
- o. penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Badan;
- p. pelaksanaan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian; dan
- q. pelaksanaan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Badan.

Sub Bagian Keuangan dalam pasal (7) memiliki tugas:

- (1) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan keuangan Badan
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi:
  - a. pengumpulan, pengolahan data dan informasi, inventarisasi permasalahan-permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan keuangan;
  - b. pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian;
  - c. penyiapan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan keuangan;
  - d. penyimpanan berkas-berkas keuangan dalam rangka pelayanan administrasi keuangan di lingkungan Badan;

- e. penyusunan laporan realisasi anggaran Badan dalam bentuk neraca dan catatan atas laporan keuangan;
- f. pelaksanaan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Bagian.

Tugas Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dalam pasal 8 menyatakan bahwa:

- (1) Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat mempunyai fungsi:
  - a. penyusunan program kerja Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan program kerja Bagian Tata Usaha;
  - b. pengumpulan, pengolahan data dan informasi, menginventarisasi permasalahan-permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan tugas-tugas urusan umum dan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat;
  - c. pengkoordinasian penyusunan bahan-bahan kebijakan dari Bidang;
  - d. pelaksanaan pemberian informasi dan komunikasi;
  - e. pelaksanaan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian; dan
  - f. pelaksanaan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha.

Tugas Bidang Perizinan I dalam pasal 9 menyatakan bahwa:

- (1) Bidang Perizinan I mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan di bidang penataan ruang dan bangunan.
- (2) Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Perizinan I mempunyai fungsi:
  - a. pelaksanaan penyusunan perencanaan program pelayanan perizinan di bidang penataan ruang dan bangunan;

- b. pelaksanaan pemrosesan penerbitan perizinan di bidang penataan ruang dan bangunan;
- c. pengelolaan administrasi pelayanan perizinan bidang penataan ruang dan bangunan;
- d. pengkoordinasian pemrosesan perizinan dengan Tim Teknis, meliputi:
  - 1) Izin Pemanfaatan Ruang (IPR) dan Pengesahan Site Plan;
  - 2) Izin Mendirikan Bangunan;
  - 3) Izin Penyelenggaraan Reklame;
  - 4) Izin Pendahuluan;
  - 5) Sertifikat Laik Fungsi/Huni;
  - 6) Akta Pertelaan;
  - 7) Akta Pemisahan;
  - 8) Izin Penggalian dan Pengurugan;
- e. pelaksanaan dan pengendalian persyaratan permohonan serta proses penerbitan izin;
- f. pelaksanaan pemrosesan izin lain yang berkaitan dengan tata ruang dan bangunan; dan
- g. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **4.1.8 Profil Kepegawaian**

Pegawai BPMP2T merupakan bagian dari pegawai negeri sipil pada umumnya, mempunyai peranan yang besar dalam mewujudkan pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Depok. Untuk lebih rinci jumlah pegawai di BPMP2T dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 4.1 Keadaan Pegawai BPMP2T Depok**

<b>No.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Kepala Badan	1 orang
2.	Kepala Bidang	3 orang
3.	Kepala Sub Bagian	3 orang
4.	Pelaksana Bidang Perizinan I	11 orang
5.	Pelaksana Bidang Perizinan II	6 orang
6.	Pelaksana Sub Bagian Umum & PEP	7 orang
7.	Pelaksana Sub Bagian Keuangan	2 orang
8.	Pelaksana Sub Bagian Pelayanan Informasi & Pengaduan Masyarakat	9 orang
9.	Pelaksana Bidang Penanaman Modal	3 orang

Sumber: BPMP2T Depok

#### **4.1.9 Jenis, Waktu, Mekanisme Dan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok**

Peraturan Walikota Depok No. 03 Tahun 2012 menetapkan Jenis, Waktu, Mekanisme Dan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelaynan Perizinan Terpadu Kota Depok. Pada pasal (1) Jenis Perizinan yang akan dilayani dan waktu penyelesaian Perizinan pada BPMP2T Kota Depok yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Tabel Jenis Perizinan, Non Perizinan dan Waktu Penyelesaian Perizinan di BPMP2T Depok**

No	Jenis	Waktu
1.	Izin Lokasi	21 Hari
2.	Persetujuan Prinsip	21 Hari
3.	Izin Penentuan Titik Tower	14 Hari
4.	Izin Pemanfaatan Ruang (IPR) dan Pengesahan Site Plan	14 Hari
5.	Izin dibidang Bangunan terdiri dari:	
	<b>a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);</b>	
	b. Izin Pendahuluan;	<b>21 Hari</b>
	c. Sertifikat Laik Fungsi/Huni;	
	d. Akta Pemisahan;	
	e. Akta Pertelaan;	
	f. Izin Penggalian dan Pengurangan	
6.	Izin Gangguan	
7.	Izin Pemasangan Reklame	14 Hari
8.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang terdiri dari SIUP Mikro, SIUP Kecil, SIUP Menengah dan SIUP Besar	14 Hari
9.	Izin Usaha Bidang Industri, terdiri dari:	
	a. Izin Usaha Industri;	14 Hari
	b. Tanda Daftar Industri (TDI);	
	c. Izin Perluasan;	
10.	Izin Pengelolaan Limbah Cair (IPLC)	14 Hari
11.	Izin Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Minyak dan Gas Bumi, terdiri dari:	
	a. Persetujuan penggunaan wilayah kerja pertambangan/wilayah kerja kontraktor untuk kegiatan lain di luar minyak dan gas bumi;	14 Hari
	b. Rekomendasi prosedur Penggunaan kawasan hutan untuk kepentingan kegiatan minyak dan gas bumi;	
	c. Izin pendirian dan penggunaan gudang bahan peledak di daerah operasi daratan;	
	d. Izin pembukaan kantor perwakilan perusahaan di sub sektor minyak dan gas bumi;	
	e. Rekomendasi lokasi pendirian kilang;	
	f. Izin pendirian depot lokal;	14 Hari
	g. Izin pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum (SPBU);	
	h. Izin pemasaran jenis-jenis bahan bakar khusus (BBK) untuk mesin dua langkah;	
	i. Izin pengumpulan dan penyaluran pelumas bekas;	
	j. Persetujuan Surat Keterangan Terdaftar Perusahaan Jasa Penunjang kecuai yang bergerak di bidang fabrikasi, konstruksi, manufaktur, konsultan dan teknologi tinggi	
12.	Izin Usaha Penyediaan Ketenagalistrikan:	

	a. Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS);	14 Hari
	b. Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU);	
	c. Izin Usaha Penunjang Tenaga Listrik	
13.	Izin Pengelolaan Air Bawah Tanah terdiri dari:	21 Hari
	a. Izin Pengeboran Air Bawah Tanah (IP);	
	b. Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (IPA);	
	c. Izin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah (IPPAT);	
	d. Izin Penelitian, Penyelidikan dan Eksplorasi (IPPE);	
	e. Izin Penurunan Mata Air.	
14.	Izin Pelayanan Kesehatan dan Tempat-Tempat Umum yang terkait dengan Kesehatan:	14 Hari
	a. Izin Pelayanan Kesehatan, terdiri dari:	
	1) Izin Rumah Sakit;	
	(a) Izin Mendirikan Rumah Sakit;	
	(b) Izin Operasional:	
	(1) Izin Operasional Sementara;	
	(2) Izin Operasional Tetap.	
	2) Izin Klinik;	
	3) Izin Apotek;	
	4) Izin Apotek Rakyat;	
	5) Izin Toko Obat;	
	6) Izin Laboratorium;	
	7) Izin Radiologi;	
	8) Izin Optik;	
	9) Izin Sarana Pelayanan Dialisis;	
	10) Izin Pelayanan Daerah;	
	11) Izin Klinik Kecantikan;	
	12) Izin Sarana Pemberantasan Hama.	
	b. Tempat-Tempat Umum yang terkait dengan Kesehatan, terdiri dari:	
	1) Izin Salon Kecantikan	
	2) Izin Sehat Pakai Air (SPA)	
15.	Izin Usaha Jasa Konstruksi, terdiri dari Usaha Jasa Perencanaan, Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengawasan Pekerjaan Konstruksi	
16.	Izin Usaha Pariwisata, terdiri dari:	14 Hari
	a. Izin Sementara Usaha Pariwisata untuk melakukan kegiatan persiapan fisik dan administrasi termasuk perizinan terkait sebelum mendapatkan izin tetap usaha pariwisata;	
	b. Izin Tetap Usaha Pariwisata, terdiri dari:	
	1) Usaha jasa pariwisata yang terdiri dari Jasa Biro dan Agen Perjalanan Wisata, Jasa Pramuwisata, Jasa Konvensi Perjalanan Intensif dan Pameran, Jasa	

	Impresariat, Jasa Konsultasi dan Informasi Pariwisata;	
	2) Pengusahaan Objek dan Daya Tarik Wisata yang terdiri dari Pemandian Alam, Sanggar Seni dan Budaya, Taman Rekreasi, Gelanggang Renang/Kolam Renang, Padang Golf dan Gelanggang Permainan dan Ketangkasan;	
	3) Usaha Sarana Pariwisata yang terdiri dari Hotel Melati, Hotel Bintang 1, Hotel Bintang 2, Hotel Bintang 3, Hotel Bintang 4, Hotel Bintang 5, Motel/Losmen, Pondok Wisata, Penginapan, Remaja/Hostel, Cottage, Bungalow, Villa, Wisma, Pesanggrahan dan Rumah Persinggahan, Bumi Perkemahan, Restoran/Fast Food/Bakery, Rumah Makan, Kawasan Pariwisata dan Angkutan Wisata	
17.	Izin Usaha Perikanan, Peternakan dan Pemotongan Hewan, terdiri dari:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Izin Usaha Perikanan yang terdiri dari Izin Usaha Perikanan dan Tanda Daftar Usaha Perikanan;</li> <li>b. Izin Usaha Peternakan yang terdiri dari Izin Prinsip, Izin Usaha Peternakan dan Tanda Daftar Peternakan;</li> <li>c. Izin Usaha Pemotongan Hewan/Unggas yang terdiri dari Izin Prinsip dan Usaha Pemotongan Hewan/Unggas</li> </ul>	14 Hari
18.	Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional (IUP2T), Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) dan Izin Usaha Toko Modern (IUMT)	14 Hari
19.	Izin dibidang Perhubungan; - Izin Pengelolaan Tempat Parkir	14 Hari

Sumber: BPMP2T Depok

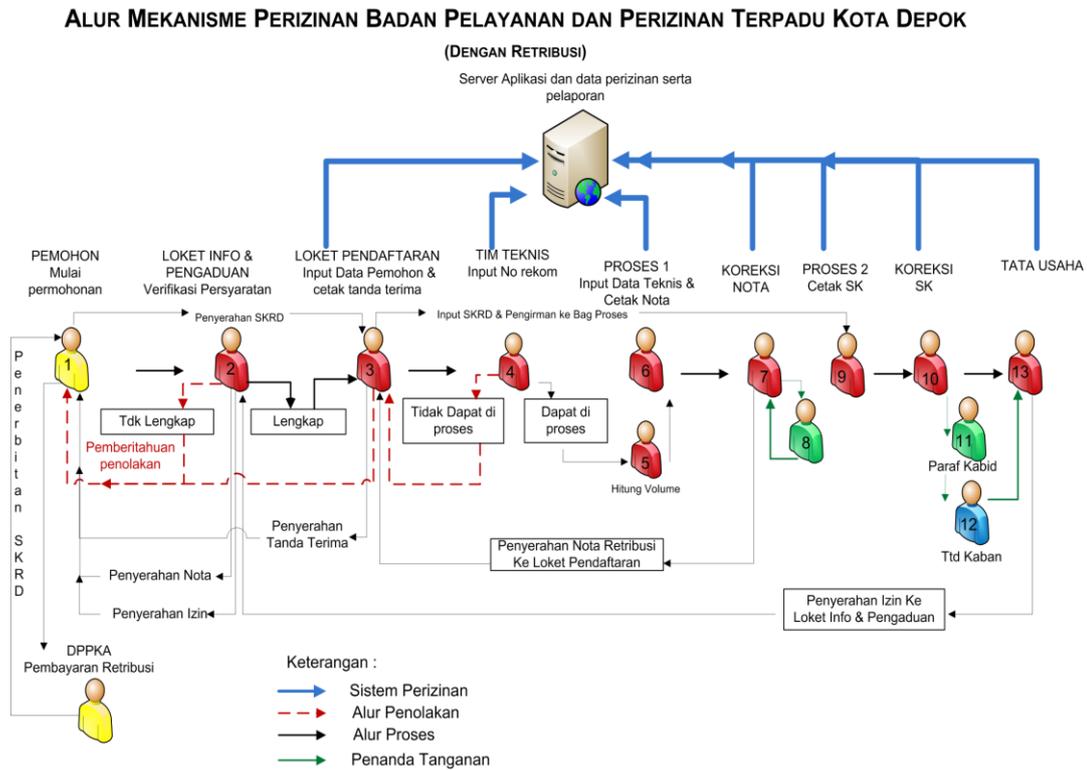
Kemudian pada pasal (2) alur mekanisme perizinan dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Pemohon memperoleh informasi dan formulir permohonan izin pada loket informasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Depok;
- b. Permohonan izin diajukan secara tertulis kepada Walikota melalui Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan menggunakan salah satu formulir sesuai izin yang akan dimohon dengan melengkapi persyaratan;
- c. Petugas loket informasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan izin;

- d. Berkas permohonan izin yang diajukan belum lengkap, permohonan tersebut dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- e. Berkas permohonan izin yang diajukan dan dinyatakan telah lengkap pemohon mengajukan permohonan izin tersebut pada loket pendaftaran Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok untuk dilakukan penginputan data serta pemberian tanda terima permohonan izin;
- f. Proses pemilahan perizinan;
- g. Bagi permohonan izin yang memerlukan pembahasan dan peninjauan lapangan oleh Tim Teknis, maka dilakukan penjadwalan pembahasan dan peninjauan lapangan;
- h. Bagi permohonan izin yang tidak memerlukan pembahasan dan peninjauan lapangan, maka berkas permohonan izin langsung ke tahap pemrosesan perizinan;
- i. Hasil pembahasan dan peninjauan lapangan dituangkan kedalam rekomendasi dan Berita Acara Pembahasan yang isinya permohonan disetujui atau ditolak;
- j. Berdasarkan berita acara dan rekomendasi, apabila permohonan ditolak, Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok menerbitkan surat tentang penolakan permohonan izin dengan alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;
- k. Berdasarkan berita acara dan rekomendasi, apabila permohonan disetujui, maka tahap pemrosesan bagi perizinan yang dikenakan pembayaran retribusi/pajak diterbitkan surat pengantar/nota pembayaran retribusi/pajak;
- l. Pembuatan surat izin;
- m. Pemeriksaan, pamarafan dan penandatanganan surat izin;
- n. Registrasi dan pengarsipan surat izin;
- o. Tanda bukti daftar permohonan perizinan dan bukti pembayaran retribusi/pajak bagi perizinan yang dikenakan pembayaran retribusi/pajak diserahkan kepada Badan Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok sebagai bukti untuk pengambilan izin.

Untuk lebih jelas lagi dalam melihat alur mekanisme perizinan di BPMP2T, maka disajikan dalam gambar sebagai berikut:



**Gambar 4.2**

Sumber: BPMP2T Depok

## 4.2 Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini mengambil lokasi di BPMP2T Depok dengan hanya mengambil responden pegawai non manajerial yang tidak ditugaskan ke luar kota. Ditentukan jumlah sampel yang dijadikan obyek penelitian adalah sebanyak 37 orang.

#### 4.2.1 Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi enam kategori yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja, status pernikahan dan penghasilan. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan pada beberapa kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden.

##### 4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dengan analisis distribusi frekuensi pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
n=37

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
<b>Laki-Laki</b>	<b>25</b>	<b>67,6</b>
<b>Perempuan</b>	12	32,4
Jumlah	<b>37</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Identitas berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui berapa banyak pegawai laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam penelitian. Responden non manajerial yang tidak ditempatkan di luar kota, mayoritas ditempati oleh jenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang dengan presentasi 67,6% dari total keseluruhan responden yang dijadikan kerangka sampel.

Adanya dominan pegawai laki-laki dari pada perempuan di BPMP2T sebagaimana hasil wawancara dengan Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dikarenakan bahwa memang ketika perekrutan tidak ada persyaratan yang mengharuskan pegawai itu laki-laki atau perempuan. Ketika masing-masing OPD mengirimkan daftar pegawai untuk diseleksi ternyata yang dikirimkan mayoritas laki-laki. Kasubag tersebut juga mengatakan bahwa PNS di Depok memang didominasi oleh laki-laki.

#### 4.2.1.2 Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara mendalam berapa rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia  
n= 37**

<b>Rentang Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
<b>20-30 tahun</b>	<b>5</b>	<b>13,5</b>
<b>31-40 tahun</b>	<b>23</b>	<b>62,2</b>
<b>&gt;40 tahun</b>	<b>9</b>	<b>24,3</b>
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 13,5% sedangkan responden 31-40 tahun sebanyak 62,2% dan responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 24,3%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berusia 31-40 tahun.

#### 4.2.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik ketiga adalah karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan terakhir. Hal ini dimaksudkan untuk mengelompokkan pegawai pada latar belakang pendidikannya masing-masing.

**Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
n=37**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
<b>SLTP</b>	0	0
<b>SLTA atau sederajat</b>	10	27
<b>Diploma</b>	9	24,3
<b>S1</b>	<b>17</b>	<b>45,9</b>
<b>S2/S3</b>	1	2,7
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir responden pada umumnya adalah S1. Identitas berdasarkan tingkat pendidikan dipilih untuk mengetahui lebih jauh bagaimana latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh setiap responden yang menjadi obyek penelitian. Latar belakang pendidikan menjadi salah satu faktor penting dari seorang pegawai untuk dapat qualified dalam menjalankan pekerjaannya, selain faktor masa kerja dan pengalaman.

Lebih lanjut pula dapat dilihat ternyata masih ada pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas atau sederajat dengan presentase 27% atau sejumlah 10 orang. Presentase tersebut tidak jauh berbeda dengan presentase untuk tingkat pendidikan diploma (24,3 %). Namun ada juga dari pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan S2/S3 dengan presentase 2,7% atau hanya 1 orang.

Terkait dengan masih adanya pegawai dengan latar belakang pendidikan SLTA, berikut pernyataan dari Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang mengatakan:

*“Mereka yang pendidikannya masih tertera SMA bisa saja pegawai tersebut sudah melanjutkan kuliah ke jenjang S1 namun masih belum berani untuk menyertakan bahwa dia lulusan S1 dikarenakan masih adanya proses penyetaraan yang tertanda bahwa pegawai tersebut sudah mengikuti Penyesuaian Ijasah (PI) dan Ujian Dinas (Udin). Penyesuaian Ijasah tersebut dilakukan oleh propinsi dan tidak setiap saat”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

#### 4.2.1.4 Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan lama kerja dapat dilihat pilihan lama kerja pegawai mulai dari kurang dari 2 tahun sampai dengan lebih dari 5 tahun. Identitas lama bekerja seorang pegawai dipilih untuk mengetahui apakah responden tersebut sudah mempunyai masa kerja yang cukup lama ataukah masih baru yang mengidentifikasi kedekatan pegawai dengan organisasi. Dengan semakin lamanya pegawai bekerja dalam organisasi maka diharapkan pegawai semakin loyal terhadap organisasinya dan pekerjaannya.

**Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja  
n=37**

Lama Kerja	Jumlah Responden	Presentase
< 2 tahun	1	2,7
2-5 tahun	6	16,2
> 5 tahun	<b>30</b>	<b>81,1</b>
<b>Jumlah</b>	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang telah bekerja lebih dari 5 tahun berada pada urutan pertama yaitu sebanyak 30 orang responden atau 81,1%, diikuti berturut-turut untuk responden dengan masa kerja 2-5 tahun yaitu sebanyak 6 orang atau 16,2% dan responden dengan masa kerja kurang dari 2 tahun hanya 1 orang atau 2,7%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun.

Apabila dikaitkan dengan masih mudanya usia BPMP2T yang baru 3 tahun, maka tidak mungkin ada pegawai dengan lama bekerja lebih dari 3 tahun, namun hasil analisis data menunjukkan demikian. Hal ini terjadi karena sebenarnya pegawai yang ditempatkan di BPMP2T adalah mereka yang telah bekerja di OPD yang ada di Pemkot Depok dan memang sebagian besar masa kerjanya sudah dari tahun 2000-an. Kemudian mereka yang lolos seleksi

ditempatkan di BPMP2T (hasil wawancara dengan Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat).

#### 4.2.1.5 Berdasarkan Status Pernikahan

Identitas berdasarkan status pernikahan pegawai digunakan untuk mengetahui secara detail mengenai latar belakang responden, apakah telah berkeluarga atau belum. Status pernikahan akan sangat berpengaruh terhadap tuntutan pemenuhan sejumlah kebutuhan yang menjadi tanggung jawab individu. Semakin tinggi tingkat kebutuhan hidup yang dimiliki oleh pegawai, semakin besar harapan pegawai terhadap organisasi, yang akan berdampak terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan**  
n=37

Status	Jumlah Responden	Presentase
<b>Belum Menikah</b>	4	10,8
<b>Menikah</b>	<b>33</b>	<b>89,2</b>
Jumlah	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dalam tabel 4.7 dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berstatus sudah menikah yaitu sebanyak 33 orang atau 89,2%. Sedangkan yang belum menikah sebanyak 4 orang atau 10,8%. Dari presentase hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pegawai di BPMP2T berstatus menikah, maka dapat diasumsikan bahwa pegawai memiliki banyak kebutuhan dan mengharapkan pendapatan dari organisasi yang dapat memenuhi kebutuhan pegawai dan keluarga yang mereka miliki. Asumsi demikian diperkuat dengan wawancara terhadap salah satu pegawai yang mengatakan:

*“Terkait dengan pernyataan tentang pendapatan dalam kuesioner yang mbak kasih, kenapa saya bilang kalau saya mengharapkan pendapatan yang lebih dari yang saya terima sekarang karena saya sudah menikah dan kebutuhan rumah tangga yang harus saya penuhi memang banyak”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

#### 4.2.1.6 Berdasarkan Penghasilan

Identitas berdasarkan penghasilan digunakan untuk mengetahui berapa rata-rata penghasilan yang diterima oleh pegawai BPMP2T.

**Tabel 4.8 Distribusi responden Berdasarkan Penghasilan  
n=37**

Penghasilan	Jumlah Responden	Presentase
2.000.000-2.400.000	16	43,2
2.500.000-2.900.000	18	48,6
3.000.000-3.400.000	3	8,1
3.500.000-3.900.000	0	0
>4.000.000	0	0
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dalam tabel 4.8 dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki penghasilan 2.500.000-2.900.000 yaitu sebanyak 18 responden atau 48,6%. Presentase tersebut tidak jauh berbeda dengan penghasilan antara 2.000.000-2.400.000 yaitu sebanyak 16 orang atau 43,2%. Diikuti dengan penghasilan 3.000.000-3.500.000 sebanyak 8,1% atau 3 orang. Jika dikaitkan dengan tingkat pendidikan yang mayoritas pendidikan pegawai di BPMP2T adalah S1 maka penghasilan mayoritas yaitu 2.500.000 – 2.900.000 memang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk gaji PNS.

#### 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pegawai

Pada bagian ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tentang analisis faktor-faktor pendukung pelayanan berdasarkan persepsi pegawai. Tabel distribusi frekuensi diperoleh dari analisis ukuran pemusatan berupa modus. Terdapat enam dimensi yang disajikan pada analisis statistik penelitian ini yaitu:

kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan, sarana pelayanan.

#### 4.3.1 Dimensi Kesadaran

Untuk mengetahui bagaimanakah faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian IMB berdasarkan persepsi pegawai, maka dimensi pertama yang akan diukur adalah persepsi pegawai mengenai kesadaran. Dalam dimensi ini terdapat lima indikator yang dijadikan alat bantu untuk menunjukkan bagaimana persepsi pegawai terhadap dimensi kesadaran sebagai faktor pendukung kualitas pelayanan. Lima indikator tersebut terdiri dari: (1) adanya kesungguhan untuk melayani masyarakat, (2) adanya perhatian yang lebih terhadap masyarakat, (3) adanya kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, (4) adanya perasaan senang ketika melayani masyarakat, (5) adanya rasa ingin membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan. Kelima indikator dinyatakan dalam lima pernyataan seperti dapat dilihat dalam tabel 4.9 sampai dengan 4.13 berikut.

**Tabel 4.9 Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran  
(adanya kesungguhan untuk melayani masyarakat)  
n=37**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Cukup Setuju</b>	0	0
<b>Setuju</b>	10	27
<b>Sangat Setuju</b>	27	73
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari hasil penelitian untuk menjawab indikator pertama yaitu adanya kesungguhan untuk melayani masyarakat, tidak terlihat jawaban responden yang menunjukkan tidak setuju atas pernyataan kesungguhan untuk melayani masyarakat. Hal ini dikuatkan dengan wawancara yang dilakukan kepada

Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang mengatakan sebagai berikut:

*“karena saya membawahi pegawai yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat maka saya menanamkan sikap yang positif kepada pegawai dalam melakukan pekerjaannya dan terlihat bahwa mereka sungguh-sungguh ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena tugas kita adalah melayani berarti kita harus ada komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat”* (wawancara penelitian, Juni 2012)

Tanggapan dari Kasubag tersebut diatas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang ingin mengurus perizinan, yang mengatakan:

*“kalau yang saya amati ya mbak, petugas yang bekerja disini memang terlihat sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat walaupun saya belum merasakan pelayanannya karena saya masih menunggu giliran tetapi yang saya lihat dari tadi bahwa petugas itu sungguh-sungguh ketika memberikan pelayanan”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

Untuk pernyataan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai bagian dari indikator pertama ini, presentase yang menjawab sangat setuju ditunjukkan oleh responden yang mencapai angka 73% atau sebanyak 27 responden. Sedangkan sisanya juga mengindikasikan setuju yaitu sebanyak 10 orang atau 27%.

**Tabel 4.10 Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran  
(adanya perhatian yang lebih kepada masyarakat)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	6	16,2
Setuju	17	45,9
Sangat Setuju	13	35,1
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Untuk pernyataan kedua (adanya perhatian yang lebih kepada masyarakat) yang berkaitan dengan indikator sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat, 17 responden menjawab setuju dengan presentasi 45,9% dari total keseluruhan responden. Distribusi persepsi pegawai dalam memberikan perhatian lebih kepada masyarakat dimana 35,1% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 16,2% menyatakan cukup setuju dan 2,7% menyatakan tidak setuju.

Jawaban responden yang mayoritas menyatakan setuju dengan pernyataan adanya perhatian yang lebih kepada masyarakat diperkuat dengan hasil wawancara oleh Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang mengatakan:

*“Ketika pegawai sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan secara tidak langsung pegawai pasti ingin memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap pegawai ketika melayani masyarakat”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.11 Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran  
(adanya kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	2	5,4
Setuju	14	37,8
Sangat Setuju	21	56,8
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pada indikator ini responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 56,8% atau 21 responden yang menunjukkan adanya kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini sama dengan indikator sebelumnya yaitu pada indikator bahwa adanya kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti dapat dilihat dalam tabel, bahwa mayoritas jawaban

responden yaitu sangat setuju. Selain itu ada pula responden yang menyatakan setuju dengan presentase 37,8% atau 14 responden kemudian diikuti dengan cukup setuju dengan presentase 5,4% atau 2 responden.

Dari jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat setuju, diperkuat dengan wawancara oleh Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

*“saya melihat bahwa pegawai yang bekerja disini memang pegawai yang bekerja secara paripurna yang artinya bahwa mereka melakukan pekerjaannya tanpa disuruh tetapi mereka mengerti apa yang harus mereka kerjakan. Hal ini merupakan salah satu wujud pegawai yang sadar dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya”* (wawancara penelitian, Juni 2012)

Untuk pernyataan keempat yaitu adanya perasaan senang ketika melayani masyarakat dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.12 Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran  
(adanya perasaan senang ketika melayani masyarakat)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	0	0
Setuju	7	18,9
Sangat Setuju	30	81,1
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari hasil penyebaran kuesioner, didapat presentasi yang cukup besar, yaitu 81,1% responden memilih jawaban pada kategori sangat setuju dengan indikator adanya perasaan senang ketika melayani masyarakat. Selebihnya jawaban responden yaitu setuju sebanyak 18,9% atau 7 orang. Selanjutnya tidak

ada responden yang menjawab pada kategori sangat tidak setuju, tidak setuju, dan cukup setuju. Secara keseluruhan, dari jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa pegawai merasa senang ketika mereka melayani masyarakat.

Jawaban mayoritas pegawai yang menyatakan bahwa sangat setuju dengan pernyataan adanya perasaan senang ketika mampu melayani masyarakat dengan baik diperkuat dengan wawancara yang dilakukan kepada salah satu responden seperti di bawah ini:

*“Iyalah mbak, itu sudah pasti. Kita disini bekerja untuk melayani masyarakat. Walaupun saya tidak berhubungan langsung dengan masyarakat karena saya ada di dalam bukan di front liner namun secara tidak langsung saya melakukan pekerjaan yang juga berhubungan dengan bagian pelayanan, misalnya dalam memberikan kelengkapan sarana kepada pegawai yang ada di front liner. Hal seperti ini secara tidak langsung dapat memberikan kelancaran kepada pegawai yang ada di depan dan juga memberikan kelancaran pada masyarakat yang akan mengurus perizinan. Ada kepuasan tersendiri ketika saya mampu melayani masyarakat dengan baik”* (wawancara penelitian, Juni 2012)

Indikator terakhir dari dimensi kesadaran yaitu adanya rasa ingin membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan.

Persepsi responden terhadap indikator ini akan ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.13 Jawaban Responden untuk Dimensi Kesadaran  
(adanya rasa ingin membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	1	2,7
Setuju	13	35,1
Sangat Setuju	23	62,2
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Terlihat responden menjawab bahwa adanya rasa ingin membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan merupakan yang mayoritas yaitu berjumlah 23 responden atau 62,2%, disusul dengan jawaban setuju yaitu sebesar 35,1% atau 13 orang. Selain itu juga terdapat 1 responden (2,7%) yang memiliki persepsi bahwa cukup setuju akan pernyataan tersebut.

#### 4.3.2 Dimensi Aturan

Selanjutnya akan dibahas tentang persepsi pegawai mengenai faktor pendukung pelayanan berdasarkan aturan. Untuk dimensi ini terdapat lima indikator, yaitu: (1) organisasi menetapkan peraturan dengan jelas, (2) aturan dibuat dengan mempertimbangkan asas keadilan, (3) aturan memberikan pemahaman dalam pelaksanaan tugas, (4) aturan yang jelas mengenai sanksi mampu meningkatkan disiplin pegawai dalam bekerja, (5) petunjuk kerja sederhana digunakan untuk mendisiplinkan kerja. Hasil persepsi responden terhadap lima indikator tersebut akan ditampilkan dalam 5 tabel berurutan yaitu pada tabel 4.14 sampai dengan 4.18 berikut ini.

**Tabel. 4.14 Jawaban responden untuk Dimensi Aturan  
(mengerti dengan peraturan yang dibuat oleh organisasi)  
n=37**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Cukup Setuju</b>	7	18,9
<b>Setuju</b>	<b>22</b>	<b>59,5</b>
<b>Sangat Setuju</b>	8	21,6
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pada dimensi aturan diperoleh hasil bahwa mayoritas pegawai memiliki persepsi setuju bahwa mereka mengerti dengan peraturan yang dibuat oleh BPMP2T. Nilai presentase setuju tersebut yaitu 59,5% atau sebanyak 22

responden. Kemudian disusul dengan sangat setuju yaitu sebanyak 8 orang atau 21,6% dan tidak jauh berbeda dengan jawaban responden sangat setuju yaitu 7 orang atau 18,9%. Jawaban mayoritas setuju diperkuat dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Sejauh ini saya merasa mampu melakukan pekerjaan karena salah satunya saya mengerti dengan peraturan yang dibuat oleh organisasi mbak. Sebagai contoh, saya melakukan pekerjaan berdasarkan dengan tupoksi, tupoksi diatur dalam Perda. Jadi dapat dikatakan bahwa secara pribadi saya mengerti dengan aturan yang ada”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.15 Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan  
(aturan dibuat dengan mempertimbangkan asas keadilan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	7	18,9
Setuju	19	51,4
Sangat Setuju	10	27
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh persepsi responden yang mayoritas berada pada kategori persepsi setuju dengan presentase 51,4% atau 19 orang diikuti dengan kategori sangat setuju sebesar 27% atau 10 orang. Selebihnya menyebar pada kategori cukup setuju sebanyak 7 orang atau 18,9% dan tidak setuju sebanyak 1 orang (2,7%). Hal ini menunjukkan bahwa aturan yang dibuat oleh organisasi mempertimbangkan asas keadilan. Jawaban mayoritas diperkuat dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Ya saya hanya pegawai, yang membuat aturan kan para pejabat. Sejauh ini saya merasa aturan yang dibuat oleh organisasi cukup adil dan pasti sudah mempertimbangkan semuanya mbak karena memang aturan yang dibuat berlaku untuk semua pegawai”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.16 Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan  
(aturan memberikan pemahaman dalam pelaksanaan tugas)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	5	13,5
Setuju	21	56,8
Sangat Setuju	10	27,0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Tabel 4.16 menunjukkan hasil yang serupa dengan tabel 4.14, dimana persepsi responden mayoritas mengatakan setuju dengan pernyataan bahwa aturan yang ada memberikan pemahaman dalam pelaksanaan tugas sebanyak 56,8% atau 21 orang. Hal ini diperkuat dengan wawancara oleh Kasubag pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yaitu:

*“mekanisme pelaksanaan tugas yang ditetapkan oleh Pemkot Depok sudah jelas tertera yaitu pada Peraturan Walikota Depok No. 06 Tahun 2011 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja. Jadi unsur pelaksana sudah mengetahui tugas pokok dan fungsi apa yang harus mereka kerjakan”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

Kemudian diikuti dengan sangat setuju yaitu sebesar 27% atau sebanyak 10 responden, cukup setuju sebanyak 5 responden atau 13,5% dan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2,7%.

**Tabel 4.17 Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan  
(aturan yang jelas mengenai sanksi mampu meningkatkan disiplin  
pegawai dalam bekerja)  
n=37**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	1	2,7
<b>Cukup Setuju</b>	6	16,2
<b>Setuju</b>	<b>19</b>	<b>51,4</b>
<b>Sangat Setuju</b>	11	29,7
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pada tabel 4.17 presentase terbesar responden untuk pernyataan aturan yang jelas mengenai sanksi mampu meningkatkan disiplin pegawai dalam bekerja, yaitu pada kategori setuju yaitu sebanyak 19 orang (51,4%). Kemudian disusul dengan kategori sangat setuju yang jumlah respondennya tidak jauh berbeda dengan setuju yaitu sebanyak 11 orang (29,7%). Diikuti lagi dengan kategori cukup setuju sebanyak 6 orang (16,2%) dan yang paling rendah yaitu kategori tidak setuju dengan presentase 2,7% atau hanya 1 orang.

Berikut wawancara dengan responden yang mendukung kategori jawaban mayoritas yaitu setuju, sebagai berikut:

*“Itu sudah pasti saya setuju mbak karena jika tidak ada sanksi maka pegawai akan dengan seenaknya bekerja sehingga dapat mengakibatkan pelayanan jadi kurang maksimal. Jadi harus ada aturan tentang sanksi untuk mengontrol disiplin kerja pegawai”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

Indikator terakhir dari dimensi aturan yaitu petunjuk kerja sederhana digunakan untuk mendisiplinkan kerja sebagai berikut.

**Tabel 4.18 Jawaban Responden untuk Dimensi Aturan  
(petunjuk kerja sederhana digunakan untuk mendisiplinkan kerja)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	6	16,2
Setuju	26	70,3
Sangat Setuju	5	13,5
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Hasil distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menjawab kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Dalam tabel ini terlihat bahwa mayoritas responden menjawab pada kategori setuju yaitu sebanyak 26 responden (70,3%). Kemudian disusul dengan frekuensi yang tidak jauh berbeda antar cukup setuju dengan sangat setuju yaitu 16,2% atau 6 responden dan 13,5% atau 5 responden.

Mayoritas jawaban setuju sebanyak 26% tersebut diperkuat dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya pribadi petunjuk kerja yang ada sudah cukup sederhana dan memberikan saya pemahaman akan tugas yang harus saya lakukan. Petunjuk kerja ini secara tidak langsung dapat mendisiplinkan saya pribadi dalam bekerja”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

### 4.3.3 Dimensi Organisasi

Faktor yang turut mendukung pelayanan adalah adanya organisasi yang mendukung. Untuk meneliti persepsi pegawai dalam dimensi organisasi, terdapat indikator yang telah ditetapkan, yaitu: (1) adanya struktur organisasi yang tegas yang tergambar dalam bagan, (2) adanya SOP sebagai pedoman pelaksanaan tugas, (3) SOP memudahkan dalam pelaksanaan tugas, (4) adanya uraian pekerjaan yang jelas, (5) adanya proses laporan dalam pelaksanaan pekerjaan, (6) adanya prosedur dalam menyelesaikan masalah.

Persepsi responden atas indikator pertama dalam dimensi organisasi yang turut mendukung dalam pelayanan dijabarkan lebih lanjut dalam tabel 4.19 sampai dengan 4.24 berikut ini.

**Tabel 4.19 Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi  
(adanya struktur organisasi yang tegas yang tergambar dalam bagan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	2	5,4
Setuju	22	59,5
Sangat Setuju	12	32,4
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner terlihat mayoritas jawaban responden pada kategori setuju dengan presentase 59,5% atau 22 responden. Kemudian diikuti dengan kategori sangat setuju dengan presentase 32,4% (12 responden), cukup setuju dengan presentase 5,4 ( 2 orang ) dan tidak setuju 2,7% (1 orang). Hasil mayoritas jawaban responden terkait dengan pernyataan ini diperkuat oleh wawancara dengan salah satu responden sebagai berikut:

*“Ya mbak lihat sendiri di meja saya, saya menempelkan struktur organisasi BPMP2T. Jadi jelas bahwa struktur organisasi di BPMP2T tergambar dan memberikan kejelasan kepada siapa saya harus bertanggung jawab atas pekerjaan saya”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.20 Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi  
(adanya SOP sebagai pedoman pelaksanaan tugas)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	2	5,4
Setuju	17	45,9
Sangat Setuju	18	48,6
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pernyataan bahwa adanya SOP sebagai pedoman pelaksanaan tugas ditanggapi dengan mayoritas kategori jawaban responden yang tidak jauh berbeda antara sangat setuju dan setuju, yaitu 48,6% (18 responden) dan 45,9% (17 responden). Hanya 2 responden yang memberikan jawaban pada kategori cukup setuju yaitu 5,4%.

Jawaban mayoritas sangat setuju yang diikuti dengan setuju diperkuat dengan hasil wawancara terhadap responden yaitu sebagai berikut:

*“SOP sudah pasti diperlukan tetapi memang SOP saat ini masih dalam proses. SOP diperlukan untuk menghindari adanya pekerjaan yang tumpang tindih dan saya melihat bahwa pekerjaan apa yang harus dilakukan oleh masing-masing bagian sudah jelas dan tidak ada yang tumpang tindih walaupun SOP belum ada tapi kita bisa berpedoman dengan Peraturan Walikota Depok No. 60 Tahun 2011” (wawancara penelitian, Juni 2012).*

**Tabel 4.21 Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi  
(SOP memudahkan dalam pelaksanaan tugas)  
n=37**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Cukup Setuju</b>	5	13,5
<b>Setuju</b>	<b>21</b>	<b>56,8</b>
<b>Sangat Setuju</b>	11	29,7
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Indikator yang menunjukkan bahwa SOP memudahkan dalam pelaksanaan tugas mendapatkan penilaian terbanyak yaitu pada kategori setuju. Dimana jawaban responden terbagi atas kategori jawaban setuju dengan presentase 56,8%, sangat setuju dengan presentase 29,7 dan cukup setuju dengan presentase 13,5% sebanyak 5 orang. Dalam hal ini berarti secara keseluruhan SOP yang ada memudahkan dalam pelaksanaan tugas dan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari tabel frekuensi di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi setuju terhadap indikator bahwa SOP memudahkan dalam pelaksanaan tugas. Jawaban mayoritas di atas diperkuat dengan wawancara sebagai berikut:

*“Pernyataan ini berkaitan dengan pernyataan sebelumnya. Sejatinya SOP itu memang penting. Dan dengan adanya SOP pekerjaan akan berjalan dengan efektif”*(wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.22 Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi  
(adanya uraian pekerjaan yang jelas)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	3	8,1
Setuju	22	59,5
Sangat Setuju	12	32,4
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dengan adanya uraian pekerjaan yang jelas yaitu dengan presentase 59,5%. Kemudian diikuti dengan kategori sangat setuju yaitu sebesar 12% dan cukup setuju sebesar 3%.

**Tabel 4.23 Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi  
(adanya proses laporan yang efektif dalam pelaksanaan tugas)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	5,4
Cukup Setuju	5	13,5
Setuju	24	64,9
Sangat Setuju	6	16,2
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari jawaban responden terlihat bahwa masih adanya responden yang menjawab kategori tidak setuju bahwa proses laporan dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan efektif yaitu sebanyak 2 orang (5,4%). Hal ini tidak seharusnya terjadi karena BPMP2T merupakan pelayanan jasa terhadap pengurusan perizinan

yang memang memerlukan proses laporan yang efektif dalam pelaksanaan pekerjaan. Jawaban responden kemudian disusul dengan mayoritas jawaban pada kategori setuju sebanyak 24 responden (64,9%) diikuti dengan cukup setuju sebanyak 5 responden (13,5%).

Jawaban mayoritas setuju dari responden diperkuat dengan hasil wawancara terhadap salah satu responden sebagai berikut:

*“Persepsi orang tentang proses laporan pekerjaan berjalan dengan efektif atau tidak tergantung dari masing-masing individu, hal itu yang membuat ada jawaban responden yang mengatakan tidak setuju. Tetapi menurut saya pribadi, proses laporan dalam pelaksanaan pekerjaan yang saya rasakan sudah berjalan dengan efektif karena setiap hari memang ada rincian pekerjaan, misalnya berapa berkas yang masuk perhari. Hal ini merupakan salah satu bentuk laporan pekerjaan yang dilakukan oleh BPMP2T setiap hari”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

Indikator terakhir dari dimensi organisasi yaitu prosedur penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan efektif. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 4.24 Jawaban Responden untuk Dimensi Organisasi (prosedur penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan efektif)**  
n=37

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	5,4
Cukup Setuju	8	21,6
Setuju	24	64,9
Sangat Setuju	3	8,1
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pernyataan yang diajukan dalam tabel 4.24 bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi responden atas prosedur penyelesaian masalah di BPMP2T, apakah berjalan efektif atau tidak. Dari tabel tersebut terlihat bahwa jawaban

mayoritas ada pada kategori setuju dengan presentase 64,9%, diikuti dengan cukup setuju dengan presentase 21,6% dan sangat setuju dengan presentase 8,1% dan tidak setuju dengan presentase 5,4 (2 responden)

Atas penyebaran jawaban responden dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki persepsi setuju atas prosedur penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan dengan efektif. Selebihnya jawaban tidak setuju juga masih diberikan responden. Hal ini masih menunjukkan bahwa masih adanya prosedur penyelesaian masalah yang belum berjalan dengan efektif.

Jawaban mayoritas setuju terkait dengan pernyataan prosedur penyelesaian masalah berjalan efektif diperkuat dengan wawancara oleh salah satu responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Responden tersebut mengatakan bahwa:

*“sejauh ini penyelesaian masalah berjalan dengan efektif. Saya bisa mengatakan demikian karena jika tidak efektif berarti masalah menumpuk, tapi sejauh ini tidak”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

#### **4.3.4 Dimensi Pendapatan**

Dimensi pendapatan merupakan salah satu faktor juga dalam mendukung suatu pelayanan. Untuk itu, analisis selanjutnya yaitu terkait dengan faktor pendukung pelayanan atas dimensi pendapatan. Terdapat empat indikator yang akan dibahas dalam dimensi pendapatan, yaitu: (1) pendapatan yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan pribadi, (2) pendapatan sesuai dengan yang diharapkan, (3) pendapatan sesuai dengan tuntutan kerja, (4) pendapatan sesuai dengan ketrampilan yang dimiliki. Hasil persepsi responden atas empat indikator tersebut akan ditampilkan dalam empat tabel berurutan yaitu pada tabel 4.25 sampai 4.28 berikut ini.

**Tabel 4.25 Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatan  
(pendapatan yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan  
keluarga dan pribadi)  
n=37**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	6	16,2
<b>Cukup Setuju</b>	12	32,4
<b>Setuju</b>	<b>14</b>	<b>37,8</b>
<b>Sangat Setuju</b>	5	13,5
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pada tabel 4.25 terlihat bahwa jawaban responden terhadap kategori tidak setuju dari indikator pendapatan yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan pribadi untuk saat ini merupakan jawaban tidak setuju yang paling banyak sampai pada analisis ini yaitu sebanyak 6 responden (16,2). Memang fenomena sebagai pegawai negeri adalah gaji yang kecil. Hal ini juga pernah diucapkan oleh salah satu pegawai di BPMP2T dengan tidak sengaja. Dengan kenyataan inilah yang menjadikan responden dalam pernyataan ini menjawab tidak setuju yang saat ini paling banyak dari indikator lainnya. Walaupun demikian mayoritas responden masih terlihat menjawab dengan kategori setuju dengan presentase 37,8% disusul dengan kategori cukup setuju dengan responden yang tidak terpaut jauh dengan kategori setuju yaitu 32,4% dan sangat setuju dengan presentase 13,5 (5 responden).

Jawaban responden setuju seperti tertera dalam tabel di atas yaitu sebanyak 12 orang (32,4 %) diperkuat dengan hasil wawancara terhadap salah satu responden yang memberikan jawaban setuju. Pegawai tersebut mengatakan demikian:

*“Menurut saya, saya merasa cukup dengan pendapatan yang saya terima. Tinggal bagaimana kita mensyukuri apa yang kita dapatkan dan juga bagaimana kita mengatur pendapatan yang kita terima”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.26 Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatar  
(pendapatan sesuai dengan yang diharapkan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,7
Tidak Setuju	9	24,3
Cukup Setuju	14	37,8
Setuju	9	24,3
Sangat Setuju	4	10,8
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh persepsi responden yang menunjukkan pada kategori hanya cukup setuju dengan presentase 37,8% diikuti oleh kategori setuju dan tidak setuju yang sama besarnya yaitu 24,3%. Selebihnya menyebar pada sangat setuju sebesar 10,8% dan sangat tidak setuju sebesar 2,7%.

Jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang, diperkuat dengan hasil wawancara terhadap salah satu responden yang mengatakan:

*“Walaupun saya tadi menyatakan bahwa pendapatan saya cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan pribadi tetapi jika boleh jujur, pendapatan yang saya terima tidak sesuai dengan apa yang saya harapkan. Setiap orang tidak terkecuali saya pasti juga menginginkan pendapatan yang lebih dari apa yang sudah diterimanya. Ya manusia pasti inginnya lebih dan lebih. Jika bisa dlebihin akan lebih baik jadi saya akan lebih semangat lagi dalam bekerja” (wawancara penelitian, Juni 2012).*

**Tabel 4.27 Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatan  
(pendapatan sesuai dengan tuntutan kerja)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	10	27
Cukup Setuju	15	40,5
Setuju	11	29,7
Sangat Setuju	1	2,7
Jumlah		

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Tabel 4.27 menunjukkan hasil bahwa mayoritas cukup setuju dengan presentasi 40,5%, diikuti dengan setuju sebanyak 29,7%, tidak setuju sebanyak 27%, sangat setuju hanya 1 responden (2,7%). Banyaknya jawaban responden dengan kategori jawaban tidak setuju walaupun bukan jawaban mayoritas namun mengindikasikan bahwa pendapatan masih belum sesuai dengan tuntutan kerja yang ada. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai sebagai berikut:

*“Secara beban keseluruhan lembaga, saya merasa pendapatan masih kurang sesuai dengan tuntutan kerja. Ya yang mbak lihat sendiri, perizinan yang harus kita urus banyak, ada 19 perizinan, itu belum termasuk izin bawaan dari induknya, seperti misalnya izin dibidang bangunan. Izin dibidang bangunan ada IMB, izin pendahuluan, sertifikat laik fungsi/huni, akta pemisahan, dan lain sebagainya. Jadi saya merasa pendapatan kurang sesuai”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.28 Jawaban Responden untuk Dimensi Pendapatan  
(pendapatan sesuai dengan ketrampilan yang dimiliki)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,7
Tidak Setuju	6	16,2
Cukup Setuju	14	37,8
Setuju	13	35,1
Sangat Setuju	3	8,1
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pada tabel 4.28 presentase terbesar persepsi responden untuk pernyataan kesesuaian pendapatan dengan ketrampilan yang dimiliki, berada pada kategori cukup setuju dengan nilai 37,8%. Namun persepsi responden juga menyebar pada kategori setuju dengan nilai 35,1%, untuk kategori tidak setuju dengan nilai 16,2%, untuk kategori sangat setuju dengan nilai 8,1% dan sangat tidak setuju dengan nilai 2,7%.

Jawaban salah satu responden yang termasuk menjawab cukup setuju diperkuat dengan hasil wawancara terhadap responden tersebut yang mengatakan:

*“Jika pendapatan dikaitkan dengan ketrampilan yang saya miliki, menurut saya, pendapatan yang saya terima sudah cukup sesuai karena memang skill yang saya miliki bukan merupakan skill yang memiliki nilai jual yang tinggi”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

#### **4.3.5 Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan**

Dalam pembahasan selanjutnya akan dianalisis persepsi pegawai atas dimensi kemampuan dan ketrampilan. Dimensi ini terdiri atas empat indikator, yaitu (1) kemampuan atasan untuk memberikan dukungan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan, (2) atasan mampu memotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan, (3) pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan, (4) kemampuan dan ketrampilan yang sesuai memudahkan dalam pelaksanaan tugas.

Persepsi pegawai atas indikator kemampuan atasan untuk memberikan dukungan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan ditampilkan dalam tabel 4.29 berikut.

**Tabel 4.29 Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan (kemampuan atasan untuk memberikan dukungan kepada pegawai) n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	10,8
Cukup Setuju	11	29,7
Setuju	13	35,1
Sangat Setuju	9	24,3
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari tabel 4.29 diperoleh mayoritas jawaban pada kategori jawaban setuju 35,1% (13 responden), cukup setuju 29,7% (11 responden), sangat setuju 24,3% (9 responden) dan tidak setuju 10,8% (4 responden). Mayoritas responden menilai bahwa atasan mampu memberikan dukungan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan.

Jawaban responden cukup setuju diperkuat dengan hasil wawancara terhadap salah satu responden:

*“Menurut saya ya lumayan, walaupun tidak setiap hari namun tidak jarang juga atasan memotivasi saya untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

Untuk indikator yang kedua yaitu pemimpin mampu memotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan, akan dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut.

**Tabel 4.30 Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan  
(atasan mampu memotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	16,2
Cukup Setuju	9	24,3
Setuju	15	40,5
Sangat Setuju	7	18,9
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Distribusi frekuensi pada tabel 4.30 menunjukkan adanya persepsi setuju dari responden atas pernyataan bahwa atasan mampu memotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam hal ini frekuensi untuk kategori jawaban setuju dipilih oleh 15 responden, diikuti 9 responden yang menjawab cukup setuju, 7 responden menjawab sangat setuju dan 6 responden menjawab tidak setuju.

Jawaban dari tabel frekuensi menunjukkan dengan jelas mayoritas persepsi pegawai berada pada persepsi setuju bahwa atasan mampu memotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan total presentase mencapai 40,5%.

Berdasarkan hasil pengamatan ketika wawancara dengan Kasubag Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, memang Kasubag tersebut menanyakan kepada pegawainya tentang berkas yang memang seharusnya sudah ada di mejanya. Hal ini secara tidak langsung memberikan motivasi kepada pegawai untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Pengamatan tersebut diperkuat dengan wawancara terhadap salah satu responden yang mengatakan bahwa:

*“Memang tidak jarang atasan menanyakan pekerjaan yang saya lakukan, apakah sudah selesai atau belum jadi secara tidak langsung atasan memberikan motivasi kepada saya untuk segera menyelesaikan pekerjaan”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.31 Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan  
(pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	12	32,4
Setuju	<b>20</b>	<b>54,1</b>
Sangat Setuju	4	10,8
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.31 didapat persepsi responden yang sangat signifikan. Dapat dilihat dari mayoritas jawaban responden yaitu pada kategori setuju dengan nilai presentase 54,1%. Kemudian diikuti oleh jawaban cukup setuju, sebesar 32,4%, sangat setuju 10,8% dan tidak setuju 2,7%.

Jawaban mayoritas setuju yang hasil analisis tersebut diperkuat juga dengan wawancara oleh responden yang mengatakan:

*“pekerjaan yang saya lakukan saat ini tidak terlalu sulit untuk dikerjakan sehingga tidak dituntut untuk memiliki skill yang lebih jadi saya merasa saya mampu untuk mengerjakan pekerjaan ini”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.32 Jawaban Responden untuk Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan  
(kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki memudahkan dalam pelaksanaan tugas)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	2	5,4
Setuju	26	70,3
Sangat Setuju	8	21,6
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Dari tabel 4.32, jawaban responden sangat signifikan terlihat pada kategori jawaban setuju yaitu sebesar 70,3% yang berarti bahwa kemampuan dan ketrampilan yang mereka miliki selama ini memudahkan dalam pelaksanaan tugas yang mereka kerjakan. Adanya jawaban mayoritas setuju dari responden diperkuat dengan wawancara sebagai berikut:

*“Ya seperti yang saya katakan tadi, bahwa tugas yang dibebankan kepada saya tidak terlalu sulit untuk dikerjakan dan dengan ketrampilan yang saya miliki saya mampu melakukan itu dengan baik”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

#### 4.3.6 Dimensi Sarana Pelayanan

Faktor yang juga turut mendukung dalam pelayanan adalah adanya sarana pelayanan yang mendukung. Untuk meneliti persepsi pegawai atas dimensi sarana pelayanan, terdapat beberapa indikator yang telah ditetapkan, yaitu: (1) peralatan kerja yang tersedia memberikan kemudahan dalam bekerja, (2) peralatan kerja yang tersedia sesuai dengan beban kerja, (3) penataan ruang yang baik memudahkan dalam memberikan pelayanan, (4) ruangan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja.

Persepsi responden atas indikator pertama dalam dimensi sarana pelayanan dijabarkan lebih jauh dalam tabel 4.33 sampai 4.36 berikut ini.

**Tabel 4.33 Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan (peralatan kerja yang tersedia memberikan kemudahan dalam bekerja) n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	8,1
Cukup Setuju	5	13,5
Setuju	19	51,4
Sangat Setuju	10	27
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner terdapat mayoritas jawaban yang hampir setengah dari total responden yaitu pada kategori setuju dengan nilai 51,4%, diikuti dengan sangat setuju sebesar 27%, cukup setuju sebesar 13,5% dan tidak setuju sebesar 8,1%. Hasil tabel 4.33 menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi setuju bahwa peralatan yang tersedia memberikan kemudahan dalam bekerja.

Namun menurut hasil wawancara dari responden yang responden tersebut merupakan salah satu responden yang menjawab tidak setuju, mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, peralatan kerja yang tersedia masih belum memberikan kemudahan dalam bekerja. Bisa dilihat printer yang ada di meja saya itu printer yang masih model lama jadi untuk kecepatan tidak bisa diandalkan. Dan memang jumlah printer masih kurang banyak. Tidak semua pegawai mendapatkan printer, kita prioritaskan mana yang memang sangat membutuhkan printer dalam pekerjaannya itulah yang kita kasih” (wawancara penelitian, Juni 2012).*

Jawaban responden tersebut diperkuat oleh data dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.34 Kartu Inventaris Barang (KIB)  
Peralatan Dan Mesin (Tahun 2009-2011)**

No	Nama Barang	Jumlah
1.	Komputer PC	28 unit
2.	Mesin Printer	26 unit
3.	Mesin Ketik Manual	3 unit
4.	Mesin Ketik Elektrik	1 unit
5.	Mesin Fax	1 unit
6.	Pesawat Telepon	23 unit
7.	Lemari Arsip	29 unit
8.	Lemari Besi Sorok	9 unit
9.	Notebook	4 unit
10.	Mesin Hitung	10 unit
11.	Mesin Penghancur Kertas	5 unit
12.	Meja Pelayanan	3 unit

Sumber: BPMP2T Depok

Dari tabel daftar inventaris barang diatas terlihat bahwa memang tidak semua pegawai menggunakan peralatan kerja yang memang penting untuk digunakan sehari-hari seperti: komputer dan printer karena jumlah yang tidak sesuai dengan total pegawai yang bekerja di BPMP2T sebanyak 46 orang.

**Tabel 4.35 Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan  
(peralatan kerja yang tersedia sesuai dengan beban kerja)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2,7
Cukup Setuju	7	18,9
Setuju	21	56,8
Sangat Setuju	8	21,6
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pernyataan peralatan kerja sesuai dengan beban kerja, ditanggapi beragam oleh responden. Jika dilihat dari kecenderungan jawaban menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi setuju dengan pernyataan tersebut, dengan nilai presentase untuk kategori jawaban setuju sebesar 56,8% diikuti dengan sangat setuju sebesar 21,6%, cukup setuju 18,9% dan 1 responden yang menyatakan tidak setuju (2,7%). Jawaban responden tidak setuju diperkuat dengan hasil wawancara oleh pegawai yang mengatakan:

*“Menurut saya peralatan kerja masih belum mendukung karena beban kerja banyak tetapi peralatan kurang”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

**Tabel 4.36 Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan  
(penataan ruang yang baik memudahkan dalam memberikan  
pelayanan)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,7
Tidak Setuju	5	13,5
Cukup Setuju	9	24,3
Setuju	14	37,8
Sangat Setuju	8	21,6
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Pernyataan penataan ruang yang baik memudahkan dalam memberikan pelayanan, ditanggapi beragam juga oleh responden, dimana seluruh kategori jawaban tidak ada yang tidak terisi. Dilihat dari kecendrungan jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa penataan ruang yang saat ini memudahkan dalam memberikan pelayanan, diikuti oleh kategori cukup setuju sebesar 24,3, sangat setuju sebesar 21,6%, tidak setuju sebesar 13,5% dan tidak setuju sebesar 2,7%.

Kategori jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang (10,8%) diperkuat dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Mbak bisa lihat sendiri, ruangan kerja sempit, tempat arsip untuk pekerjaan yang saya lakukan saja tidak ada. Jadi dapat dikatakan bahwa penataan ruang belum memudahkan dalam memberikan pelayanan”*  
(wawancara penelitian, Juni 2012).

Indikator terakhir dari dimensi sarana pelayanan dapat dilihat dalam tabel 4.37 berikut ini.

**Tabel 4.37 Jawaban Responden untuk Dimensi Sarana Pelayanan  
(ruangan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja)  
n=37**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,7
Tidak Setuju	4	10,8
Cukup Setuju	3	8,1
Setuju	20	54,1
Sangat Setuju	9	24,3
Jumlah	37	100

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 19, Juni 2012

Responden memiliki persepsi yang juga beragam akan pernyataan yang diajukan. Jawaban responden terbanyak diberikan untuk kategori setuju dengan frekuensi 20 responden atau setengah lebih dari keseluruhan jumlah responden. Namun banyak juga yang menjawab kategori sangat setuju sebesar 24,3%, diikuti tidak setuju sebesar 10,8%, cukup setuju 8,1% dan sangat tidak setuju sebesar 2,7%. Adanya kategori jawaban tidak setuju yang diberikan oleh responden diperkuat dengan hasil wawancara terhadap responden seperti di bawah ini:

*“Saya pribadi merasa belum nyaman karena seperti yang saya katakan tadi, ruangan kerja sempit jadi ruang gerak juga sempit”* (wawancara penelitian, Juni 2012).

Jawaban dari responden di atas juga diperkuat dengan hasil pengamatan di lapangan, ruangan kerja untuk mereka yang ada di bagian *frontliner* memang sudah memadai namun untuk staff yang ada di ruangan yang bukan bagian dari *frontliner*, ruangnya kecil sehingga jarak antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sangat berdekatan begitupun dengan ruangan kerja untuk kasubag pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yang juga belum ada.

#### 4.4 Perhitungan Skala Penilaian Atas Indikator

Untuk mengetahui interpretasi lebih lanjut, akan dilakukan analisis data frekuensi yang akan menyajikan penjumlahan nilai individu. Analisis data frekuensi dilakukan dengan menggunakan teknik rentang kriteria yang digunakan untuk melihat tingkatan faktor-faktor pendukung pelayanan berdasarkan persepsi pegawai.

Langkah yang dilakukan adalah dengan menghitung skor tiap komponen pernyataan atau indikator yang diajukan kepada responden. Skor tiap komponen dihitung dengan mengalikan seluruh frekuensi dengan data nilai bobotnya. Selanjutnya untuk menentukan rentang skala (RS) atau kriteria digunakan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

dengan n= jumlah sampel

m= jumlah alternatif jawaban setiap item

Sehingga berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan:

##### 1. Rentang skala tiap kriteria:

$$RS = \frac{37(5-1)}{5} = 29,6$$

##### 2. Skor:

Skor terendah adalah 37

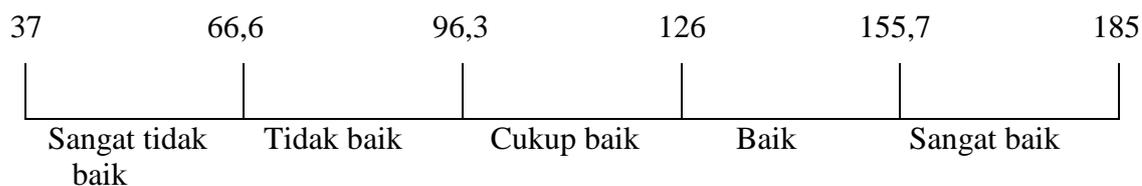
$$\text{Jumlah sampel} \times \text{bobot nilai terendah} = 37 \times 1 = 37$$

Skor tertinggi adalah 185

$$\text{Jumlah sampel} \times \text{bobot nilai tertinggi} = 37 \times 5 = 185$$

##### 3. Skala penilaian tiap kriteria:

37 – 66,6	(sangat tidak baik)
66,7 – 96,3	(tidak baik)
96,4 – 126	(cukup baik)
126,1 – 155,7	(Baik)
155,8 – 185	(Sangat baik)



**Tabel 4.38 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Kesadaran**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor & Keterangan
		1	2	3	4	5	
1.	Saya sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan	0	0	0	10	27	175 (Sangat Baik)
2.	Saya ingin memberikan perhatian yang lebih ketika melayani masyarakat	0	1	6	17	13	153 (Baik)
3.	Saya sadar dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya	0	0	2	14	21	122 (Cukup Baik)
4.	Saya senang ketika mampu melayani masyarakat dengan baik	0	0	0	7	30	178 (Sangat Baik)
5.	Saya ingin membantu ketika ada masyarakat yang mengalami kesulitan	0	0	1	13	23	170 (Sangat Baik)
<b>Jumlah Skor</b>						<b>798</b>	
<b>Skala Penilaian</b>						<b><math>798/5 = 159,6</math> (Sangat Baik)</b>	

Sumber: telah diolah kembali

Tabel 4.38 menunjukkan dimensi kesadaran memiliki skor 159,6, sehingga berada pada rentang skala 155,8 – 185, dengan kategori nilai sangat baik. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kesadaran dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik. Hal ini ditandai dengan adanya kesungguhan dari pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga ingin memberikan perhatian yang lebih ketika melayani masyarakat, adanya kesadaran dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, adanya perasaan senang ketika mampu melayani masyarakat dengan baik dan adanya rasa ingin membantuk ketika ada masyarakat yang mengalami kesulitan.

Pernyataan ini sejalan dengan penjelasan Moenir yaitu bahwa faktor yang paling besar pengaruhnya dalam memberikan pelayanan adalah faktor kesadaran. Moenir mengatakan bahwa adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak dan pekerjaan.

**Tabel 4.39 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Aturan**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor & Keterangan
		1	2	3	4	5	
1.	Saya mengerti dengan peraturan yang dibuat oleh BPMP2T	0	0	7	22	8	149 (Baik)
2.	Saya memahami bahwa aturan yang dibuat mempertimbangkan asas keadilan	0	1	7	19	10	149 (Baik)
3.	Aturan yang ada memberikan pemahaman akan tugas yang harus saya lakukan	0	1	5	21	10	151 (Baik)
4.	Adanya aturan yang jelas mengenai sanksi mampu meningkatkan disiplin dalam bekerja	0	1	6	19	11	151 (Baik)
5.	Petunjuk kerja yang sederhana dapat digunakan sebagai usaha untuk mendisiplinkan kerja	0	0	6	26	5	147 (Baik)
<b>Jumlah Skor</b>							<b>747</b>
<b>Skala Penilaian</b>		<b>747/5 = 149,4 (Baik)</b>					

Sumber: telah diolah kembali

Selanjutnya persepsi untuk dimensi aturan menunjukkan persepsi yang lebih rendah dari dimensi kesadaran dimana dimensi aturan memiliki skor 149,4. Skor berada pada rentang skala 126,51 – 155,7 dengan kategori nilai baik. Sehingga dari hasil analisis data frekuensi tabel 4.38 menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi yang baik atas faktor aturan yang ditetapkan oleh organisasi.

Merujuk pada pernyataan Moenir bahwa aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan

terarah dan aturan yang dibuat tanpa kesulitan, mudah dipahami dan dipatuhi. Akan halnya hasil penelitian terhadap pegawai di BPMP2T memperlihatkan bahwa pegawai secara keseluruhan mengerti dan memahami atas peraturan yang dibuat oleh organisasi tersebut.

**Tabel 4.40 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Organisasi**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor & Keterangan
		1	2	3	4	5	
1.	Adanya struktur organisasi yang tegas yang tergambar dalam bagan memberikan kejelasan atas pekerjaan yang dilakukan	1	0	2	22	12	155 (Baik)
2.	Adanya SOP yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas	0	0	2	17	18	164 (Sangat Baik)
3.	SOP yang dibuat memudahkan saya dalam melaksanakan tugas	0	0	5	21	11	154 (Baik)
4.	Setiap pegawai mempunyai uraian pekerjaan yang jelas	0	0	3	22	12	157 (Sangat Baik)
5.	Proses laporan dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan efektif	0	2	5	24	6	145 (Baik)
6.	Prosedur penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan dengan efektif	0	2	8	24	3	139 (Baik)
<b>Jumlah Skor</b>						<b>914</b>	
<b>Skala Penilaian</b>						<b>914/6= 152,3 (Baik)</b>	

Sumber: telah diolah kembali

Persepsi pegawai selanjutnya atas faktor-faktor yang mendukung pelayanan dapat diketahui dari skala penilaian dimensi organisasi. Hasil pengolahan data pada dimensi ketiga ini menghasilkan skor 152,3, sehingga dari rentang skala didapatkan penilaian baik. Dari skor tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi yang baik atas faktor organisasi. Walaupun BPMP2T belum memiliki SOP karena masih dalam proses tetapi mereka merasa bahwa Peraturan Walikota No. 60 Tahun 2011 mampu memberikan pemahaman kepada

pegawai dalam pelaksanaan tugas, adanya uraian pekerjaan yang jelas, proses laporan dan prosedur penyelesaian masalah berjalan dengan efektif.

**Tabel 4.41 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Pendapatan**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor & Keterangan
		1	2	3	4	5	
1.	Pendapatan yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan keluarga	0	6	12	14	5	129 (Baik)
2.	Pendapatan yang saya terima sesuai dengan yang diharapkan	1	9	14	9	4	116 (Cukup Baik)
3.	Pendapatan yang saya terima sesuai dengan tuntutan kerja	0	10	15	11	1	114 (Cukup Baik)
4.	Pendapatan yang saya terima sesuai dengan ketrampilan yang saya miliki	1	6	14	13	3	122 (Cukup Baik)
<b>Jumlah Skor</b>						<b>481</b>	
<b>Skala Penilaian</b>						<b>481/4= 120,25 (Cukup Baik)</b>	

Sumber: telah diolah kembali

Selanjutnya hasil perhitungan skor persepsi pegawai atas faktor pendapatan pada tabel 4.41 ditunjukkan dengan hasil skor 120,25. Dalam rentang skala, skor 120,25 berada pada rentang 96,4 – 126, yang menunjukkan nilai cukup baik. Sehingga dari hasil analisis data frekuensi tabel 4.40 menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi yang hanya cukup baik atas faktor pendapatan.

Merujuk pada pernyataan Moenir bahwa pada dasarnya tujuan orang bekerja adalah agar mendapatkan imbalan yang sepadan dan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Karena itu apabila pendapatan yang diterima pegawai ternyata jauh dari mencukupi meskipun untuk kebutuhan minimum, maka dalam melaksanakan pekerjaan mereka akan diliputi rasa resah dan tidak tenang. Akibatnya apa yang dilakukan seringkali tidak memenuhi ketentuan bahkan ada yang menyimpang sebab melalui penyimpangan itu mereka akan memperoleh suatu keuntungan.

**Tabel 4.42 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Kemampuan dan Ketrampilan**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor & Keterangan
		1	2	3	4	5	
1.	Pemimpin mampu memberi dukungan kepada saya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat	0	4	11	13	9	138 (Baik)
2.	Pemimpin mampu memotivasi saya dalam menyelesaikan pekerjaan	0	6	9	15	7	134 (Baik)
3.	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	0	1	12	20	4	138 (Baik)
4.	Kemampuan dan ketrampilan yang saya miliki memudahkan dalam pelaksanaan tugas	0	1	2	26	8	153 (Baik)
<b>Jumlah Skor</b>						<b>563</b>	
<b>Skala Penilaian</b>		<b>563/4= 140,8 (Baik)</b>					

Sumber: telah diolah kembali

Perhitungan skor pada dimensi kemampuan dan ketrampilan menghasilkan nilai 140,8 sehingga berada pada rentang nilai baik. Nilai ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi yang baik atas pimpinan yang mampu memberi dukungan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan, pemimpin mampu memotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan, kemampuan dan ketrampilan memudahkan dalam pelaksanaan tugas.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Moenir yang menyimpulkan bahwa dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik organisasi itu sendiri maupun masyarakat yang menerima pelayanan.

Tabel 4.43 Skor dan Skala Penilaian Dimensi Sarana Pelayanan

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor & Keterangan
		1	2	3	4	5	
1.	Peralatan kerja yang ada memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan	0	3	5	19	10	147 (Baik)
2.	Peralatan kerja sesuai dengan beban kerja	0	1	7	21	8	147 (Baik)
3.	Penataan ruang saat ini memudahkan saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	1	5	9	14	8	134 (Baik)
4.	Ruangan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja	1	4	3	20	9	143 (Baik)
<b>Jumlah Skor</b>							<b>571</b>
<b>Skala Penilaian</b>						<b><math>571/4 = 142,75</math> (Baik)</b>	

Sumber: telah diolah kembali

Persepsi pegawai yang terakhir atas faktor-faktor pendukung pelayanan dapat diketahui dari skala penilaian pada dimensi sarana pelayanan. Hasil pengolahan data pada dimensi terakhir ini menghasilkan skor 142,75, sehingga dari rentang skala didapatkan penilaian yang baik terhadap dimensi sarana pelayanan.

Persepsi pegawai yang baik pada dimensi ini menunjukkan bahwa pegawai merasa sarana pelayanan yang ada mendukung dalam pekerjaan mereka. Sarana pelayanan yang mendukung akan mempengaruhi pegawai dalam memperlancar pekerjaannya sehari-hari.

Rekapitulasi seluruh skor dan skala penilaian atas dimensi berupa faktor-faktor pendukung pelayanan dapat dilihat pada tabel selanjutnya.

**Tabel 4.44 Rekapitulasi Nilai Skor dan Persepsi Pegawai Terhadap Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan**

No	Aspek Dimensi	Nilai Skor	Persepsi
1.	Kesadaran	159,6	Sangat Baik
2.	Aturan	149,4	Baik
3.	Organisasi	152,3	Baik
4.	Pendapatan	120,25	Cukup Baik
5.	Kemampuan dan Ketrampilan	140,48	Baik
6.	Sarana Pelayanan	142,75	Baik

Sumber: telah diolah kembali

Berdasarkan rekapitulasi nilai skor di atas, dimensi kesadaran menempati urutan tertinggi dengan skor 159,6. Nilai ini menunjukkan bahwa diantara faktor-faktor pendukung pelayanan, faktor kesadaran yang dimiliki oleh pegawai memiliki persepsi yang sangat baik dari faktor-faktor lainnya. Kemudian persepsi yang baik atas faktor-faktor pendukung pelayanan berada pada dimensi organisasi yaitu dengan nilai skor 152,3. Kemudian disusul dengan dimensi aturan dengan nilai skor 149,4, dimensi sarana pelayanan dengan nilai skor 142,75, disusul kembali dari dimensi kemampuan dan ketrampilan dengan nilai 140,48, sedangkan untuk dimensi pendapatan dengan nilai skor 120,25

Berbeda dengan dimensi lainnya, pada dimensi pendapatan terlihat jelas bahwa responden memiliki persepsi yang hanya cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai 120,25. Nilai skor yang hanya di tingkat cukup baik dalam rekapitulasi ini mengindikasikan bahwa faktor pendapatan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pegawai tidak diperoleh, sehingga muncul persepsi yang hanya cukup baik atas pendapatan yang diterima oleh pegawai.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data yang telah dilakukan berkaitan dengan analisis faktor-faktor pendukung pelayanan berdasarkan persepsi pegawai, dapat diuraikan secara singkat dan jelas kesimpulan dan saran seperti di bawah ini:

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan terhadap 37 pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki persepsi yang baik atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian IMB di BPMP2T. Namun dari faktor yang dinilai memiliki persepsi keseluruhan baik tersebut masih ada faktor yang hanya cukup baik, yaitu pendapatan. Hal ini disebabkan bahwa masih adanya pendapatan yang diterima oleh pegawai belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai walaupun memang mayoritas responden menjawab cukup setuju, setuju dan sangat setuju namun hasil analisis data berimbang juga antara tidak setuju kemudian disusul dengan sangat tidak setuju.

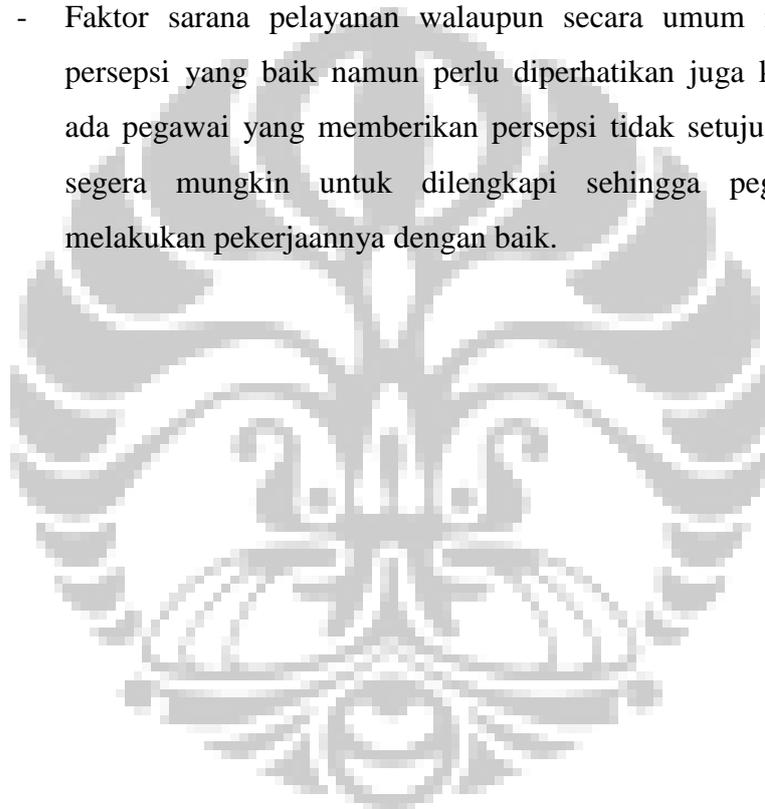
#### **5.2 Saran**

Merujuk pada kesimpulan penelitian, dimana pegawai memiliki persepsi secara keseluruhan baik namun masih ada persepsi yang cukup baik juga yaitu dari dimensi pendapatan, maka saran yang dapat dikemukakan adalah:

- Faktor-faktor pendukung pelayanan yang telah menimbulkan persepsi yang baik dari pegawai harus terus mendapatkan perhatian dari pimpinan. Hal ini dikarenakan kesimpulan akan persepsi pelayanan diambil secara umum, namun kenyataannya masih ada golongan pegawai yang memberikan persepsi tidak setuju. Perhatian dari pimpinan kiranya perlu ditingkatkan agar pegawai

juga dapat mempertahankan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan kinerja yang baik bagi organisasi dan pada akhirnya akan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

- Faktor yang mendapat persepsi yang cukup baik, kiranya perlu dimotivasi kembali untuk pegawainya, karena hal utama yang perlu diperhatikan di BPMP2T adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat.
- Faktor sarana pelayanan walaupun secara umum mendapatkan persepsi yang baik namun perlu diperhatikan juga karena masih ada pegawai yang memberikan persepsi tidak setuju. Diharapkan segera mungkin untuk dilengkapi sehingga pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.



## DAFTAR REFERENSI

- Bungin , Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Budiardjo, Andreas. 2011. *Organisasi Menuju Pecapaian Kinerja Optimum. Sintesis Teori untuk Mengungkap “Kotak Hitam” Organisasi*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Davis, Keith & Newstrom, John w. 1996. *Perilaku organisasi*, Jilid I, Edisi 7. Terjemahan: Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah. 2003. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Prasetya. 2007. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasim, Azhar. 1993. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, Rahmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

- Lubis, Hari & Martani, Huseini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, UI.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Neuman, W. Lawrence. 2003. *Basic of Social Research. Qualitatif and Quantitatif Approaches*, Fifth Edition, Allyn and Bacon Pearson Education, Inc. Boston, USA.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso & Achmad Sodik. 2008. *Hukum Tata Ruang Dalam Konsep Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Nuansa.
- Robbins, Stephen R. 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*, Edisi 3. Terjemahan: Jusuf Udaya, Lic., Ec. Jakarta: Arcan.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 2. Terjemahan: Hadyana Pujaatmaka. Jakarta: Prenhallindo.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Siagian P. Sondang. 1998. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 1984. *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Rochadi, et al. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sofyandi, Herman & Iwa Garniwa. 2007. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Terjemahan: Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo persada.

Umar, Husein. 1999. *Riset SDM Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

### **Peraturan Perundang-Undangan dan Dokumen Lainnya:**

Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Walikota Depok Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Peraturan Walikota Deok Nomor 04 Tahun 2009 Tentang Jenis, Waktu, Mekanisme dan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok.

### **Jurnal**

Gulla, Razak dan Mas Bakar. "Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Banggai". *Jurnal Sosial-Politika*, Vol. 9, No.1, Januari 2008.

Asropi. "Manajemen Stratejik, Instrumen Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Publik Di Daerah". *Jurnal Manajemen Pembangunan*, Vol. 2, No. 58, Juni 2007.

Batubara, A. Hasyim. "Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan Good Governance". *Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan* (2008), Vol. 1, 41-57.

Paselle, Enos. "Reformasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif Akuntabilitas Governance (Studi Tentang Proses Pelayanan IMB Pada Dinas Pemukiman dan Pengembangan Kota Samarinda". *Jurnal Sosial-Politika*, Vol. 15, No.1, Juli 2008.

Oludele, Kinpack dan Mandisa Putuma Mokwena. "An Analysis of Citizen Satisfaction With Public Service Delivery In The Sedibeng District

Municipality of South America". *The Journal of Social Economics* (2012), Vol. 39, 182-199.

### **Tesis/Penelitian**

Suparman. 2002. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Kota Tangerang (Studi Kasus di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang)*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.

Prabowo, Maradi. 2007. *Peran Kantor Pelayanan Terpadu Dalam Efisiensi Perizinan Investasi Di Kabupaten Sragen*. Jakarta: Fakultas Hukum. Universitas Indonesia.

### **Dokumentasi Elektronik/Internet**

<http://www.depok.go.id> diunduh pada tanggal 19 Maret 2012, pukul 21.36

<http://www.pikiran-rakyat.com/node/174015>)

<http://berita.plasa.msn.com/nasional/okezone/article.aspx?cpdocumentid=559546>

<http://www.jurnas.com> diunduh pada tanggal 1 April 2012

<http://news.okezone> diunduh pada tanggal 29 November 2011

<http://www.rakyatmerdekaonline> diunduh pada bulan desember 2012, pkl 22.30

<http://www.jurnas.com> diunduh pada tanggal 1 April 2012

Lampiran 1: Lembar Kuesioner

No. Kuesioner:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i  
Di tempat

Selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu yang saya hormati. Saya Siska Dwi Pramesti, mahasiswa Program Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Negara FISIP UI, sedang melakukan penelitian mengenai “**Analisis Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pegawai**” pada sebuah organisasi dan saya mengkhususkan penelitian ini untuk pegawai di **BPMP2T Depok**.

Penelitian ini dibuat dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah berupa penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang diperlukan dalam penelitian ini.

Didalam penyusunan kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar ataupun salah dari jawaban yang Bapak/Ibu berikan. Bapak/Ibu diminta untuk mengisi sesuai penilaian Bapak/Ibu. Selain itu, penelitian ini tanpa pencantuman nama dan bersifat rahasia. Data Bapak/Ibu akan diolah hanya untuk kepentingan penelitian ini dan keperluan akademis semata, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban yang sejujurnya.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian dan pada masing-masing bagian terdapat instruksi tersendiri untuk mengerjakan. Untuk memudahkan dalam mengisi, bacalah petunjuk pengisian pada masing-masing bagian dengan seksama. Jika Bapak/Ibu telah selesai, mohon periksa kembali jawaban Bapak/Ibu dan pastikan bahwa tidak ada nomor yang terlewat untuk diisi.

Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengerjakan kuesioner ini.

Depok, Juni 2012  
Hormat saya,

(Siska Dwi Pramesti)

## I. Karakteristik Responden

Pertanyaan berikut mengenai identitas diri anda. Berikanlah tanda SILANG (X) pada jawaban yang mencerminkan diri anda.

1. Jenis Kelamin : (1) Laki-Laki  
(2) Perempuan
2. Usia : (1) 20-30 tahun  
(2) 31-40 tahun  
(3) > 40 tahun
3. Pendidikan Terakhir : (1) SMP  
(2) SLTA atau sederajat  
(3) Diploma  
(4) S1  
(5) S2/S3
4. Lama Bekerja : (1) < 2 tahun  
(2) 2-5 tahun  
(3) > 5 tahun
5. Status Pernikahan : (1) Belum menikah  
(2) Menikah
6. Penghasilan : (1) 2.000.000-2.400.000  
(2) 2.500.000-2.900.000  
(3) 3.000.000-3.400.000  
(4) 3.500.000-3.900.000  
(5) > 4.000.000

## II. Pernyataan yang diajukan berikut berkaitan dengan faktor-faktor yang mendukung pelayanan.

Berikanlah persepsi/penilaian anda terhadap 28 pernyataan yang diajukan sesuai dengan kondisi/keadaan yang anda rasakan dengan memberi tanda CHECKLIST (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan Jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>A. KESADARAN</b>						
1.	Saya sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
2.	Saya ingin memberikan perhatian yang lebih ketika melayani masyarakat					
3.	Saya sadar dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya					
4.	Saya senang ketika mampu melayani masyarakat dengan baik					
5.	Saya ingin membantu ketika ada masyarakat yang mengalami kesulitan					
<b>B. ATURAN</b>						
6.	Saya mengerti dengan peraturan yang dibuat oleh organisasi					
7.	Saya memahami bahwa aturan yang dibuat mempertimbangkan asas keadilan					
8.	Aturan yang ada memberikan pemahaman akan tugas yang harus saya lakukan					
9.	Adanya aturan yang jelas mengenai sanksi mampu meningkatkan disiplin dalam bekerja					
10.	Petunjuk kerja yang sederhana dapat digunakan sebagai usaha untuk mendisiplinkan kerja					
<b>C. ORGANISASI</b>						
11.	Adanya struktur organisasi yang tegas yang tergambar dalam bagan dapat memberikan kejelasan atas pekerjaan yang dilakukan					
12.	Adanya Standard Operating Procedures (SOP) yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas					
13.	SOP yang dibuat memudahkan saya dalam melaksanakan tugas					
14.	Setiap pegawai mempunyai uraian pekerjaan yang jelas					
15.	Proses laporan dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan efektif					
16.	Prosedur penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pekerjaan berjalan efektif					

<b>D. PENDAPATAN</b>					
17.	Pendapatan yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan keluarga				
18.	Pendapatan yang saya terima sesuai dengan yang diharapkan				
19.	Pendapatan saya sesuai dengan tuntutan kerja				
20.	Pendapatan yang saya terima sesuai dengan ketrampilan yang saya miliki				
<b>E. KEMAMPUAN DAN KETRAMPILAN</b>					
21.	Pemimpin mampu memberi dukungan kepada saya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat				
22.	Pemimpin mampu memotivasi saya dalam menyelesaikan pekerjaan				
23.	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki				
24.	Kemampuan dan ketrampilan yang saya miliki memudahkan dalam pelaksanaan tugas				
<b>F. SARANA PELAYANAN</b>					
25.	Peralatan kerja yang ada memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan				
26.	Peralatan kerja sesuai dengan beban kerja				
27.	Penataan ruang saat ini memudahkan saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.				
28.	Ruangan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja				
<p><b>SUDAHKAH ANDA MEMBERIKAN JAWABAN PADA SETIAP PERNYATAAN?</b></p> <p><b>MOHON DIPERIKSA KEMBALI JAWABAN ANDA</b></p> <p><b>JANGAN SAMPAI ADA YANG TERLEWAT/TIDAK DIISI</b></p> <p><b>-----TERIMA KASIH-----</b></p>					

## DATA HASIL KUESIONER

Lampiran 2

Karakteristik Responden		Variabel																																		
		Kesadaran					Aturan					Organisasi						Pendapatan				Kem&Ketrampilan				Sarana Pelayanan										
Res	JK	Usia	PT	LB	SP	Ph	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		
1	1	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	1	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	1	2	3	2	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	1	2	4	3	2	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
5	1	3	4	3	2	2	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
6	2	2	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
7	1	3	4	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
8	1	1	4	2	2	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
9	1	2	4	3	2	2	5	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	
10	1	2	3	2	2	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	
11	1	3	4	3	2	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	
12	2	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	
13	1	3	2	3	2	1	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	1	3	2	3	2	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	3	2	3	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	
16	2	2	4	3	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	
18	1	3	2	3	2	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	2	2	4	3	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5





# PEMERINTAH KOTA DEPOK KANTOR KESBANGPOL DAN LINMAS

Jl. Pemuda No. 70B Pancoranmas - Depok 16431  
Telp./Fax. (021) 77204704

## SURAT REKOMENDASI

Nomor: 70 / 190 - Kesbang Pol & Linmas

- Membaca** : Surat dari Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik No. 821/H2.F9.D7.1/PDP.01.04/2012 tertanggal Depok, 15 Maret 2012 Perihal Permohonan Mengadakan Riset.
- Memperhatikan** : 1. Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2008, tentang : Organisasi Perangkat Daerah (OPD)  
2. Peraturan Walikota Depok Nomor 42 tahun 2008, tentang : Rincian tugas fungsi dan tata kerja Kantor Kesbang Pol & Linmas (Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat)
- Mengingat** : Kegiatan yang bersangkutan tersebut diatas maka,  
Dengan ini kami tidak keberatan dilakukannya Permohonan Ijin Riset oleh :
- Nama (NPM) : Siska Dwi Pramesli (1006817901)  
Alamat / Telp : Perum Pondok Bambu Kuning Blok. C3/20 Gede Bogor  
Telp. 085697537488
- Jurusan : Administrasi Negara  
Judul : Faktor - faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan di BPMP2T\*.  
Lama Waktu : 02 April 2012 s/d 30 Juni 2012  
Tempat : Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok  
Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Depok

### Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan PKL/ magang/ , riset/pengumpulan data/ observasi/ serta kerjasama dengan Perguruan Tinggi/ universitas, yang bersangkutan harus melaporkan kedatangannya kepada Kepala : Dinas/ Instansi/ Badan/ Lembaga/ Kantor/ Bagian yang dituju, dengan menunjukkan surat pemberitahuan ini;
2. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai/ tidak ada kaitannya dengan judul penelitian/ topik masalah/ tujuan akademik;
3. Apabila masa berlaku surat pemberitahuan ini berakhir sedangkan kegiatan dimaksud belum selesai, perpanjangan izin kegiatan harus diajukan oleh instansi pemohon;
4. Sesudah selesai melakukan kegiatan , yang bersangkutan wajib melaporkan hasilnya kepada Walikota Depok, Up. Kepala Kantor Kesbang Pol & Linmas - Kota Depok;
5. Surat ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

27 Maret 2012

a.n. KEPALA KANTOR KESBANG POL & LINMAS  
KOTA DEPOK  
Kasubag. Tata Usaha

HI. YATI SUMIATY, SE, M.Si  
NIP : 197104172003122005

### Tembusan

1. Walikota Depok Cq.Staf Ahir Bid.Pembangunan Selda Kota Depok (sebagai laporan)
2. Ka. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok,
3. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Depok
4. Manajer Pendidikan FISIP-UI,
5. Ybs.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siska Dwi Pramesti  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Januari 1986  
Alamat : Perum Pondok Bambu Kunin, Blok C3  
Rt/Rw: 04/14 No. 20 Bojong Gede, Bogor  
16320  
Nomor Telepon, E-Mail : 085697537488  
Cika\_mynama@yahoo.com

### **Riwayat Pendidikan Formal:**

2010 - sekarang : Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Negara,  
Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Indonesia  
2007 – 2010 : Diploma Tiga Administrasi Perkantoran dan  
Sekretaris, Universitas Indonesia  
2001 – 2004 : SMK Dharma Paramitha  
1998 – 2001 : SLTP Negeri 1 Sleman, Yogyakarta  
1992 – 1998 : SDN Kebagusan 03 Pagi

### **Pendidikan Non Formal:**

Januari – Mei 2007 : Kursus Komputer di LP3I, Jakarta  
Maret – September 2007 : Kursus Bahasa Inggris di LIA, Depok

**Pengalaman:**

- Juni – Agustus 2010 : Praktek Kerja Lapangan di Telkomsel
- 2005 – 2007 : SPG di Mall Mangga Dua, Jakarta
- Juli – September 2003 : Trainning di Arjuna Plaza Hotel, Yogyakarta
- 26 Januari 2002 : Table Manners Course di Natour Garuda I  
Yogyakarta
- 30 November 2008 : Table Manner Workshop di Four Season Hotel,  
Jakarta

**Keahlian:**

1. Komputer: Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Power Point
2. Internet

