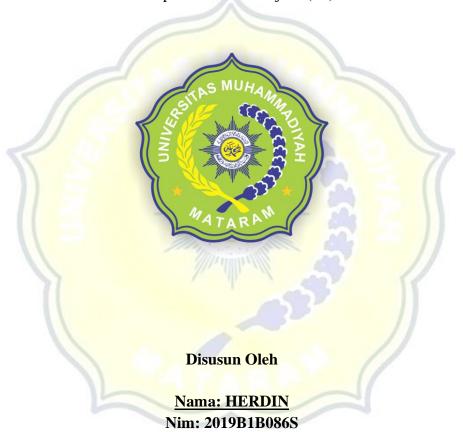
#### **SKRIPSI**

## EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENERANGAN JALAN UMUM DI DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

Untuk Memenusi Persyartan Memperoleh Gelar Serjana (S1)



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIALDAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM TAHUN 2023

#### HALAMAN PERSETUJUAN **SKRIPSI**

#### EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENERANGAN JALAN UMUM DI DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KABUPATEN LOMBOK BARATTAHUN 2022

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi pada:

Hari

: Rabu

Tanggal

: 11 Januari 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

MDN. 0831128310

Saleh, S.Sos., M.I.Kom

Pembimbing II

M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP

NIDN. 0822048903

Mengetahui

di Administrasi Publik

DN: 0822048901

#### **LEMBAR PENGESAHAN**

#### EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENERANGAN JALAN UMUM DI DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KABUPATEN LOMBOK BARAT **TAHUN 2022**

Oleh;

#### **HERDIN** 2019B1B086S

Telah dipertahankan di depan penguji Pada tanggal 11Januari 2023 Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. (Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom) NIDN. 0831128310

(Ketua)

2. (M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP) NIDN. 0822048903

(Anggota)

3. (Dr. H. Abdurrahman, MM)

NIDN. 0804116101

(Anggota)

Mengetahui, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik hammad Ali, M. Si LDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG

PENERANGAN JALAN UMUM DI DINAS PERUMAHAN DAN

PERMUKIMAN KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022" belum

pernah di ajukan oleh siapa pun.

2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri,tanpa

bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.

3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau

dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan

sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di

cantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyat<mark>aan ini saya buat den</mark>gan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari

terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataaan ini, maka saya

bersediah menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di

peroleh karena karya ini, serta sangsi lainya sesasi dengan norma yang berlaku

di perguruan tinggi ini.

Mataram, 31 Januari 2023 Penyusun,

THE LIBERT SADAKX254 928 48

Nama: HERDIN Nim: 2019B1B086S

iv

# MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram Website: <a href="http://www.lib.ummat.ac.id">http://www.lib.ummat.ac.id</a> E-mail: <a href="perpustakaan@ummat.ac.id">perpustakaan@ummat.ac.id</a>

#### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di
bawah ini:
Nama : HERDIN
NIM 2019 B1 B0865
Tempat/Tgl Lahir: Penarukan Daya, 09 Se Ptember 1999
Program Studi : administrasi Poblik
Fakultas . FisiPol
No. Hp . 081337 291317
Email herdinbero 7 @ mail . com
Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :
perumahan dan permukiman kabupaten lombok barat Juhun 2022
Bebas dari Plagiarism <mark>e dan bukan hasil karya orang lain. K</mark>
Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapa indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disita dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademu dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram
Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.
Materem 25 januari 2022

Mataram, 25 januari 2023 Penulis



HERDIN NIM. 2019B1B086S Mengetahui,

Kepala OPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



NIM. 2019 8180865

#### MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram Website: <a href="http://www.lib.ummat.ac.id">http://www.lib.ummat.ac.id</a> E-mail: <a href="perpustakaan@ummat.ac.id">perpustakaan@ummat.ac.id</a>

#### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

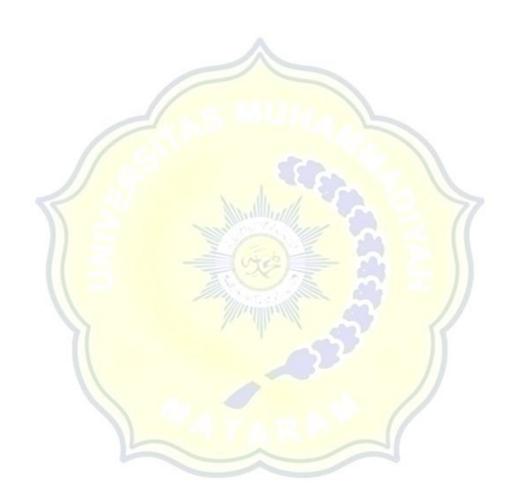
Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadi	iyah Mataram, saya yang bertanda tangan di
bawah ini:	
Nama HERDIH	
NIM 2013 B1 B0 865	
Tempat/Tgl Lahir: Pena rukan paya, 09 \$	eftember 1999
Program Studi : administrasi Publik	
Fakultas : FigiPol	
No. Hp/Email : 081937 291 317	
Jenis Penelitian : ☑Skripsi □KTI □Tesis □	
UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah I mengelolanya dalam bentuk pangkalan menampilkan/mempublikasikannya di Repository	Penerangan jalan umum di diyas
Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh.	
Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung	
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebena manapun.	ar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak
26 januari	
Mataram, 25 januari 2023	Mengetahui,
Penulis	Kepala UPT: Perpustakaan UMMAT
	HAMMADIYA MA
O LAND AND AND AND AND AND AND AND AND AND	2/1/2
34DAKX250 928 8	

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN, 0802048904

#### **MOTTO**

"Jangan mencoba untuk memperbaiki apa yang datang pada hidupmu. Perbaikilah dirimu dalam melihat sesuatu yang datang, dan kamu akan baik-baik saja."



#### KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan berjudul "Efektifitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022". Penulisan Proposal Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melakukan seminar pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

- 1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
- 2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- 3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- 4. Bapak Amin Saleh, S. Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I
- 5. Bapak M. Ulfatul Akbar, S.IP., M.IP selaku Dosen Pembimbing II
- 6. Kedua orang tua saya yang berdedikasi paling besar Ayahanda saya Jani dan Ibu saya Aminah yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menjadi penyemangat saya selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.

7. Teman-teman saya yang selalu memberi semangat, motivasi, dan arahan dalam menyusun skripsi ini.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi rekan-rekan umumnya.



## EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENERANGAN JALAN UMUM DI DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

Oleh: HERDIN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Kinerja Pelayanan Publik di Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022. Konsep penilaian kinerja yang dipergunakan meliputi kualitas kerja, kuantitas waktu kerja, kerjasama, kehandalan, kompetensi dan komunikasi. Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif dengan analisa kuantitatif dan kualitatif, yaitu memperioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan utama untuk menganalisis kondisi empiris pada lokasi penelitian. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 21 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini p<mark>ene</mark>liti menilai dan menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik di Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022 yang berada pada interval penilaian Cukup Baik. Masih ditemui kelemahan yaitu pegawai bidang kawasan permukiman jarang melakukan sosialisasi dengan masyarakat mengenai program lingkungan sehat dan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan. Selain itu Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022. hanya memasang spanduk tentang pelayanan yang tidak bagus dan larangan tidak boleh mencuri listrik di Bidang Penerangan Jalan Umum, tetapi pihak dinas tidak selalu turun lapangan Ketika ada lampu yang bermasalah atau lampu yang mati terutama di Desa dan sehingga pelayanan diDinas Perumahan dan Permukiman, sehingga tidak ada sanksi yang tegas bagi pelaku yang mencuri listrik. Dan masih ada beberapa masyarakat yang mencuri listrik baik dipedesaan maupun dijalan umum nasional.

Kata Kunci: Efektifitas, Analisis Pelayanan Publik, Bidang

Penerangan Jalan Umum, Dinas Perumahan, dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022,

#### ABSTRACT

#### EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF PUBLIC STREET LIGHTING AT THE HOUSING AND SETTLEMENT SERVICES OF WEST LOMBOK REGENCY IN 2022

#### By: HERDIN

This study aims to explain the performance of public services in the field of public road lighting at the Housing and Settlements Office of West Lombok Regency in 2022. The notion of performance evaluation that is used takes into account cooperation, dependability, competence, and communication, as well as the work's quantity, quality, and timing. This sort of study prioritizes questionnaires as a method for collecting data and is a descriptive survey with quantitative and qualitative analysis. The primary source of information for examining the empirical conditions at the research site is the data gathered using this tool. There were 21 participants in the study's population and sample. Preliminary data were gathered using questionnaires and interviews, and secondary data were gathered through various observational techniques. While using the frequency table tool is the data analysis technique employed. The researcher evaluated the public services in the area of public road lighting at the Housing and Settlements Office of West Lombok Regency in 2022 and came to the conclusion that they are in the Fairly Good grade range. There are still issues, such as residential area workers hardly ever engaging in community outreach regarding clean-up efforts and healthy environmental programs. Additionally, the West Lombok Regency Housing and Settlements Office 2022 only displayed signs warning against stealing power for public street lighting and about the low quality of service. Even yet, particularly in Villages, the service does not always dispatch a technician to the scene of a light malfunction or dead light. Since the Housing and Settlements Service offers services, those who steal electricity are not subject to harsh penalties. And there are still some people who steal electricity on public routes across the country as well as in rural areas.

Keywords: Effectiveness, Analysis of Public Services, Field of Public Road Lighting, Housing and Settlement Office of West Lombok Regency in 2022

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
ATARAM
KEPALA
PT P3B
SALINAN PELINAMANANYAH MATARAM
RICHARDAM
RICHARDAM
NIDN. 0803048601

#### **DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJA <mark>UAN PUSTAKA</mark>	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Kerangka Teori	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Metode Penlitian yang digunakan	42
3.2 Jenis penelitian	42
3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	43
3.4 Waktu Penelitian	43

3.5	Sumber Data43
3.6	Prosedur pengumpulan Data
3.7	Pengecekan Keabsahan Data
BAB IV	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN49
4.1	Gambaran Umum Lombok Barat49
4.2	Keadfaan Geografis
4.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian
	Dasar Pembentukan53
4.5	Tugas dan Fungsi54
4.6	Susunan Organisasi55
4.7	Visi dan Misi Tujuan Sasaran dan Kebijakan59
4.8	Visi Dinas Perumahan dan Permukiman
4.9	Tujuan dan Sasaran Kabupaten Lombok Barat59
5.0	Tujuan59
5.1	Tujuan dan Sasaran Disperkim59
BAB V P	ENUTUP66
5.1	Kesimpulan
5.2	Saran
DAFTAI	R PUSTAKA68

#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Menurut Mardi (Zulkifli, 2015) Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Artinya, organisasi merupakan wadah bagi orang-orang yang menjadi bagiannya untuk mencapai tujuan dengan segala yang dimilikinya, dan sumber dayanya juga terbatas; akibatnya, posisi manajerial diperlukan untuk mengukur sumber daya yang terbatas ini dan menentukan bagaimana tujuan organisasi dapat dicapai. Sebuah organisasi harus didukung oleh berbagai jenis potensi, dan pengelolaan sumber daya perlu dilakukan dengan cara yang teratur dan benar agar dapat berfungsi secara efektif dan lancar dalam mengejar tujuan.

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan Komitmen untuk menawarkan layanan dan menghasilkan layanan yang berkualitas tinggi bagi masyarakat adalah tujuan utama dari upaya ini. Selain itu, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memainkan peran penting dalam memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi persyaratan atau keinginan masyarakat. Sebagai salah satu lembaga yang membentuk organisasi pemerintahan, lembaga ini bertanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya penyelenggaraan negara. Hal ini dicapai melalui administrasi sumber daya dan pembuatan pedoman kebijakan untuk

kepentingan pelayanan publik. Sebagai profesi pelayanan publik yang berpijak pada prinsip-prinsip etika dan profesionalisme seperti efisiensi, efektifitas, akuntabilitas, netralitas, integritas, dan keadilan bagi masyarakat yang menerima pelayanan (Nirmala, 2020).

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pihak pemerintah, disampaikan secara terbuka dan bertanggung jawab. Akibatnya, pemerintah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih, dan berwibawa dihadapkan pada pelaksanaan tanggung jawab yang sangat luas dan sulit. Pemerintah mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu Penyediaan pelayanan, peningkatan pemberdayaan warga negara, dan kemajuan bangsa adalah tiga tanggung jawab utama negara. Oleh karena itu, selain melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pembangunan, pemerintah juga menawarkan pelayanan publik.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan, mulai dengan diberlakukannya UU No.12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas UU No.32 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, selanjutnya PP No.41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah, dan pada akhirnya melalui Menteri Dalam Negeri dengan permendagri No.24 tahun 2006 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu serta perizinan terpadu daerah. Implementasi dari peraturan-peraturan tersebut adalah dengan pembentukan organ untuk mengurus pelayanan perizinan yang berbentuk badan/kantor Nursiawati (Ridwan, 2009).

Penyiapan sumber daya manusia diperlukan, terutama peningkatan efektivitas kerja pegawai (pemimpin dan pelaksana, baik yang bekerja untuk pemerintah), penyiapan staf profesional, dan pengembangan manajer dan eksekutif yang bekerja di segala bidang. Semua ini akan mengarah pada peningkatan keterlibatan masyarakat, terutama dalam mempromosikan pandangan konstruktif terhadap inisiatif pembangunan dan menumbuhkan sikap kreatif, imajinatif, dan berdedikasi dan kerja keras.

Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat langsung oleh pejabat Pembina kepegawaian dan diberi penugasan dalam suatu jabatan pemerintahan atau diberikan penugasan negara lainnya dengan gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) disebutkan bahwa, pegawai ASN bertugass untuk melaksanakan kebijakan public yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Efektivitas adalah Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya telah ditentukan, sehingga dalam pelaksanaan suatu pekerjaan dapat dilihat baik atau tidaknya pekerjaan itu sangat tergantung dari penyelesaian tugas tersebut, tetapi bagaimana pelaksanaannya dan biaya yang akan dikeluarkan. dikeluarkan untuk melaksanakan pekerjaan Anggraini. penyelesaian

pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan (dalam Siagian 2013). Namun, ada beberapa kekhawatiran yang diajukan oleh masyarakat tentang layanan yang diberikan oleh pemerintah, dan kekhawatiran tersebut masih belum memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh masyarakat dan pemerintah. Persoalan ini muncul akibat kinerja aparatur pelayanan publik yang belum memadai selama ini, yang merupakan salah satu faktor penyebab tidak efisiennya pelayanan publik. Padahal, aparatur pemerintah memberikan pelayanan masyarakat yang cenderung berbelit-belit. Pelayanan tersebut antara lain pemberian pelayanan yang masih berbelit-belit dan lambat penanganannya, biaya yang mahal, penanganan yang kurang hati-hati, dan masih ditemukannya oknum yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat. agar tidak terselenggaranya pelayanan sesuai dengan prioritas masyarakat.

Masalah nyata yang ditemukan pada dinas perumahan dan permukiman yang belum efektif pada proses pelayanan public yaitu dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dan sertifikat layak fungsi bangunan Gedung yang dirassakan masih berbelit dan tidak dikendalikan secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan diasumsukan karena pengaruh tingkat kedisiplinan kerja aparat pemerintah itu sendiri yang seperti harus melalui beberapa meja dan syarat mesti dipenuhi, tidak sesuai dengan masa waktu prosesnya yang seharusnya 6 hari tapi kadang melebihi atau bahkan mencapai satu bulan, karena tidak adanya perincian biaya.

Masalah nyata adalah proses penyediaan pelayanan publik belum efisien, terutama dalam penyediaan pelayanan yang dipandang sulit dan tidak dikelola dengan baik. Tidak sesuai dengan waktu pengerjaan yang seharusnya enam hari namun terkadang melebihi atau bahkan mencapai satu bulan, tidak ada perincian biaya terkait pelayanan yang diberikan. Adanya efektivitas pelayanan diduga karena adanya pengaruh tingkat disiplin kerja yang ada pada aparatur pemerintah itu sendiri. Pasalnya, aparatur pemerintah nampaknya harus melalui beberapa tabel dan syarat yang harus dipenuhi. ditampilkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa terbebani alias tinggi, dan sering dikatakan aparat tidak hati-hati atau sering terjadi kesalahan dalam menyeleksi dokumen. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa terbebani alias tinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelengara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh petugas pemerintah untuk memberikan bantuan pada masyarakat dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Aparatur pemerintah memberikan palayanan pada masyarkat yang seringkali cenderung rumit seperti: a) penyediaan layanan yang sulit dipahami, lamban ditangani, mahal, dan ceroboh dalam pengelolaannya,

sementara masyarakat berada di bawah tekanan untuk mencari solusi.b) Masih ada beberapa orang yang teridentifikasi mencoba melakukan pungutan liar kepada anggota masyarakat. Agar pelayanan tidak berjalan sesuai dengan preferensi masyarakat.

Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Dimungkinkan untuk menafsirkan efektivitas sebagai penyebab faktor lain. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kelompok publik berdasakan pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: (1) Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang adan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Pengguasaan Tanah dan sebagainya; (2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telpon,

penyediaan tenaga listrik, air bersih dab sebagainya. (3) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menhasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Menurut Moenir (2000: 190), penyampaian pelayanan publik dapat dibagi menjadi salah satu dari tiga kategori. Kategori tersebut adalah sebagai berikut: (a) Pelayanan lisan diberikan oleh para pekerja di bidang kehumasan, informasi, dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkannya. Terdapat persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh pelaku jasa berikut ini agar jasa lisan dapat mencapai tingkat keberhasilan yang diantisipasi: Memahami tantangan yang dihadapi dalam bekerja di bidang pilihannya, Memiliki kemampuan menyampaikan penjelasan tentang apa yang dibutuhkan dalam cara yang mulus, ringkas, dan dapat dimengerti, Bertindak dengan cara yang sopan dan baik hati, serta melakukan pengendalian diri; (b) Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Jasa penulisan seringkali sangat efektif, terutama ketika mempertimbangkan elemen biaya sehubungan dengan jasa penulisan jarak jauh. Dua kategori utama dapat dibedakan ketika membahas penyediaan layanan penulisan. Untuk memulai, pihak yang berkepentingan dapat memperoleh bantuan dalam bentuk instruksi, informan,

dan sumber serupa lainnya yang memfasilitasi hubungan mereka dengan berbagai badan pemerintah.

Berdasarkan pemaparan diatas merupakan alasan penulis meneliti lebih lanjut tentang efektivitas pelayanan publik. Untuk itu penulis mengangkat kedalam sebuah judul "Efektifitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022".

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti akan menggali lebih dalam lagi tentang "Efektifitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat NTB Tahun 2022" yang sudah terbentuk dengan baik. Penelitian ini juga ingin menegetahui Efektifitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini menyangkut beberapa hal yang harus diangkat dan diungkapkan dalam penelitian ini berupa sebagai berikut adalah:

 Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022? 2. Apakah faktor penghambat dan pendukung Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022?

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022.
- Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ada tiga yang dipakai.

#### 1. Manfaat Akademis

Secara umum penelitian ini, yakni sebagai salah satu mata kuliah, guna merampungkan studi di Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, untuk meraih gelar sarjana (S.IP)

#### 2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat sarjana keilmuan terkhusus pada bidang ilmu sosial dan ilmu politik program studi administrasi publik yang bermanfaat kedepanya dan mengembangkan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupten Lombok Barat dan dapat menjadikan bahan rujukan bagi kepentingan ilmiah serta dapat juga menjadi langakah awal bagi penelitian serupa di Kantor-kantor lainya.

#### 3. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat Kecematan Gerung Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022.
- a. Bagi Pegawai ASN maupun Non ASN, diharapkan melalui peneltian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan stuasi dan kondisi yang dirasakan dengan berjalannya Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat tahun 2022 dengan sebaik mungkin.

#### **BAB II**

#### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Peneitian Terdahulu** 

No	Judul	Penulis	Hasil
1	Efektivitas Pelayanan	Nirmala, 2020	Berdasarkan temuan kajian,
	Publik Di Dinas		efektivitas pelayanan publik
	Perumahan		yang diberikan oleh Dinas
	Permukiman Dan		Perumahan, Permukiman, dan
	Pertanahan Kabupaten		Pertanahan Kabupaten
	Bulukumba		Bulukumba dinilai efektif,
			meskipun terdapat sejumlah
			kekurangan. Jika dianalisis
			dari segi (1) prosedur
			pelayanan dinilai efektif,
			meskipun masih terdapat
1		Albert Bertle	beberapa kekurangan. (2)
		Trilling View	waktu penyelesaian yang
			suda <mark>h dianggap</mark> efektif,
		1000	meskipun terdapat
			kekurangan yang signifikan
			(3) harga layanan yang sudah
		All the state of t	dianggap efektif; (4) sarana
	71		d <mark>an prasaran</mark> a yang sudah
			dianggap efektif; (5)
	11		kompetensi staf yang sudah
			dianggap efektif; dan (6)
			barang jasa yang telah
			dianggap efektif.
2	Efektivitas Pelayanan	Purnamasari,	Namun demikian, masih
	Publik Pemberian	Hesti, 2020	terdapat kendala yang
	Rekomendasi		dihadapi aparatur pemerintah
			dalam memberikan
	Sertifikat Laik Fungsi (Slf) Pada Dinas		pelayanan, seperti kurangnya
	Perumahan Dan		sarana dan prasarana, serta
	Permukiman Kota		biaya operasional yang masih
			belum mencukupi. Hasil
	Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan		kajian menunjukkan bahwa
	Kallilialitali Selatali		pelayanan yang diberikan
			aparatur pemerintah kepada
			masyarakat cukup baik. Hal
			ini dibuktikan dengan

			semakin banyaknya masyarakat yang memperoleh Certificate of Eligible Function (SLF).
3	Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Kabupaten Enrekang	Nursiawati, 2018	Walaupun masih memerlukan peningkatan dalam pemberian informasi kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang selesai tepat waktu, namun temuan studi menunjukkan bahwa dari aspek ketepatan waktu pelayanan izin mendirikan bangunan petugas telah melakukan kegiatan pelayanan yang efektif. Selain itu, penelitian ini mengungkap, berkaitan dengan aspek kecermatan, ketelitian, dan ketelitian dalam melayani masyarakat. Pada komponen gaya pemberian pelayanan secara umum, petugas juga sudah bersikap sopan dan santun kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Apalagi, mereka sudah cukup maksimal dalam menanggapi keluhan dan permintaan
4	Efalstifitas Dalassanan	Dryi Hagta Dugha	masyarakat.
4	Efektifitas Pelayanan Publik Dalam	Dwi Hasto Purbo Suristo, 2016	Menurut temuan penelitian, keefektifan layanan dalam
	Penyelenggaraan		hal pengembangan PSU telah
	Prasarana Sarana Dan		berjalan lancar sejalan
	Utilitas (PSU) Oleh		dengan tiga strategi berbeda.
	Dinas Perumahan		Unsur yang berdampak
	Rakyat Dan Kawasan		antara lain pengembang yang
	Permukiman Barito		hanya mengandalkan papan
	Kuala		reklame dan tetap
			menggunakan teknik
			pemasaran seperti iklan dari
			mulut ke mulut. Dan para
			peneliti merekomendasikan

	T	I	T
			agar pengembang lebih
			kreatif dalam pemasaran
			mereka, sementara
			departemen harus segera
			memperluas jumlah orang
			yang bekerja di bidang
			pendidikan.
5	Efektifitas Sistem	Anisa Mahulauw,	Berdasarkan temuan
	Pelayanan Publik	2021	penelitian ini, penerapan
	Terhadap Masyarakat		sistem pelayanan publik di
	Di Kantor Pemerintahan		lingkungan Kantor
	Negeri Batu Merah	A	Pemerintah Kabupaten Batu
	Kecamatan Sirimau		Merah yang berada di
	Kota Ambon		Kecamatan Sirimau
			merupakan pilihan terbaik.
		- 111111	
			(sebuah). Pelayanan publik
			yang dilakukan oleh kantor
			pemerintahan terdiri dari
		43.64	beberapa tahapan seperti
-			pelayanan secara offline atau
		Marilla 11	langsung ke kantor
		Harry Control of the	pemerintahan negara yaitu
		IN THE	dengan melayani pembuatan
			produk jasa dengan
			membawa persyaratan sesuai
		Milliania	dengan jenis produk yang
			akan dibuat. Selain itu, ada
	71		tahapan lain seperti layanan
			online atau offline. Makalah
			di Kantor Pemerintah Negara
			(b) Efikasi Pelayanan Publik
			Yang Disampaikan Kepada
			Masyarakat Di Kantor
		_ /	Pemerintah Kabupaten Batu
			Merah Dan Kabupaten
			Sirimau Dengan Menanggapi
			Setiap Pelayanan Yang
			Disampaikan Kepada
			Masyarakat, Pelayanan
			Diberikan Tepat Waktu Dan
			Benar dengan cara,
			memberikan jaminan
			pelayanan tepat waktu,
			Memberikan jaminan
			kepastian biaya pelayanan,
			1
			mengutamakan kebutuhan

			pelanggan pelayanan, tidak
			1 00 1
			ada diskriminasi, dan tersedia
			sarana dan prasarana yang
			cukup.
6	Pengukuran	Dito Aditia Darma	Hasil temuan diperoleh
	Efektivitas	Nasution, Galih	output bahwa analisis
	Pengelolaan	Supraja, Annisa	pengelolaan aset Dinas
	Barang Milik	Fajariah Damanik,	Perumahan & Kawasan
	Daerah Dalam	2021	Permukiman Kabupaten Deli
	Dinas Perumahan		Serdang belum berjalan
	& Kawasan		sesuai aturan, dan
	Permukiman		pengelolaan aset belum
	Kabupaten Deli		terlaksana dengan baik
	Serdang		sebagaimana yang
			dipersyaratkan oleh undang-
			undang. Temuan ini
			diperoleh melalui
			penggunaan output yang
			diperoleh dari temuan. Selain
			itu, ada sejumlah tantangan
-		Maril Marilla	yang ditemukan dalam
		Taille Taille	manajemen aset.

Berdasarkan beberapa tinjauan pustakan di atas membahas tentang efektivitas pelayanan publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022.

Adapun persamaan yang ditemukan oleh peneliti adalah membahas tentang efektivitas pelayanan sebagai objek penelitian dan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan tekhnik pengumpulan data yang menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sedangkan perbedaan yang di temukan oleh peneliti terletak pada fokus penelitian.Fokus penelitian ini terletak pada Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022. Sedangkan fokus poenelitian

terdahulu terletak pada Eektivitas, pengelolaan, pendapatan dan efektivitas pelayanan publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat NTB Tahun 2022.

#### 2.2 Landasan Teori

Peneliti mengambil beberapa teori dalam memaparkan penelitian ini, sebagai acuan dalam mengembangkan kerangka berfikir. Semua hasil dari lapangan harus didasarkan pada sebuah teori. Sehingga untuk menjelaskan bagaimana efektivitas pelayanan publik Bidang Penerangan Jalan Umum di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022. Maka peneliti menggunakan teori-teori yang selaras dengan permasalahan di lapangan diantarannya:

#### 1. Konsep Efektivitas pelayanan publik Bidang Penerangan Jalan Umum

Efektivitas merupakan salah satu prestasi yang mungkin untuk sebuah perusahaan atau kelompok. Dalam arti luas, efektivitas dapat dilihat sebagai indikator sejauh mana tujuan yang ditetapkan telah tercapai. Hal ini sesuai dengan gagasan bahwa efektivitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa jauh tujuan telah tercapai dalam hal kuantitas, kualitas, dan waktu. Sehingga efektivitas meningkat sebanding dengan proporsi tujuan yang dicapai, (Hidayat, 1986).

Menurut Kurniawan (2005), kunci keberhasilan suatu organisasi adalah menekankan pentingnya efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Efektivitas juga menjadi kunci keberhasilan seorang individu. Efektivitas sebagaimana dijelaskan oleh Ratminto dan Atik Winarsi (2005)

adalah tercapainya tujuan yang dinyatakan secara jelas dalam bentuk sasaran atau tujuan jangka panjang dan tujuan perusahaan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa gagasan kemanjuran terletak pada pencapaian yang benar dari tujuan seseorang, berdasarkan beberapa perspektif yang disajikan oleh para ahli yang dikutip sebelumnya. Artinya dikatakan berhasil jika maksud atau tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan jika hal tersebut mempunyai efek atau pengaruh terhadap apa yang diinginkan atau diantisipasi.

Pengukuran atau penilaian keberhasilan suatu organisasi dapat juga digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan salah satu fungsi organisasi, yang dalam hal ini dapat diartikan sebagai pengelolaan bidang organisasi. Akibatnya, efektivitas didefinisikan sebagai pencapaian kinerja yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi sebagai tujuan dari tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi yang diacu. Sejauh mana tujuan seseorang telah tercapai adalah salah satu cara untuk mengevaluasi apakah harapan kinerja telah terpenuhi atau tidak. Pengukuran kinerja merupakan tahapan penting yang efektif dalam menentukan apakah suatu tujuan berhasil dicapai atau tidak.

Menurut (Ronal 0'reilly, 2004) mengemukakan bahwa terdapat pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu:

a. Strategi target, dimana penekanannya ditempatkan pada tindakan tertentu untuk mengukur keberhasilan atau melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana.

- b. Metode sumber melibatkan penentuan seberapa sukses tindakan itu. Strategi ini memberikan penghargaan yang tinggi pada pencapaian keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik, atau sejalan dengan kebutuhan perusahaan.
- c. Pendekatan proses berusaha untuk menentukan seberapa jauh kemanjuran penyampaian layanan berasal dari semua aktivitas proses internal organisasi atau mekanisme kerja.
- d. Pendekatan terpadu adalah perpaduan dari beberapa metodologi yang mencakup semua proses kegiatan..

Menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "*Individual and Society*" yang dikutif sudarwan Danim (2004), menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Banyaknya hasil yang dapat dikeluarkan, yang menunjukkan bahwa hasil tersebut dapat berupa kuantitas atau wujud nyata lainnya dari organisasi, program, atau kegiatan yang bersangkutan. Hasilnya dapat dilihat dengan melihat rasio yang dibuat dengan membagi input dengan output.
- 2) Derajat kenikmatan yang dicapai, yang menunjukkan bahwa ukuran efikasi ini bisa bersifat kuantitatif (berdasarkan kuantitas atau jumlah) atau bisa juga kualitatif (berdasarkan kualitas pengalaman) (berdasarkan kualitas).
- 3) Barang kreatif, yang mengacu pada proses membangun hubungan positif dengan tempat kerja seseorang, yang pada gilirannya dapat mendorong kreativitas dan kemauan untuk mengambil risiko.

4) Mencapai tingkat intensitas yang diinginkan membutuhkan pemeliharaan tingkat kepatuhan yang tinggi dalam konteks tingkat intens dari sesuatu yang lain, di mana perasaan terhubung satu sama lain hidup berdampingan dengan berita tinggi.

Eektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Sigian, 1999) antara lain:

- a. Ketepatan waktu dan kecepatan layanan disampaikan oleh pemasok adalah dua komponen yang membentuk faktor waktu.
- b. Faktor akurasi adalah ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi jumlah efisiensi yang digunakan oleh perusahaan yang menawarkan jasa dalam menjalankan operasinya. Aspek penyampaian layanan kepada klien ini adalah aspek yang berkaitan dengan akurasi.
- c. Faktor gaya penyampaian layanan adalah ukuran lain yang dapat digunakan dalam menilai kinerja pekerjaan dan sering digunakan untuk melakukannya. Meskipun kami berbicara tentang "gaya", kami merujuk pada cara dan rutinitas yang diikuti penyedia layanan saat mereka bekerja dengan klien.

Berkaitan dengan hal-hal yang telah dibahas sebelumnya, efisiensi merupakan konsep yang dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan dengan memperhatikan aspek biaya, tenaga, waktu, dan infrastruktur serta memperhatikan ancaman dan kondisi. yang dihadapi merupakan hal yang harus diperhatikan.

#### 2. Konsep Pelayanan

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan Pusat, di daerah, dan lingkungan BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundang undangan. UU pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 adalah UU mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

L.P Sinambela (2008) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dikatakan pelayanan dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Harbani Pasolong (2007) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kotler (dalam Sampara Lukman, 2000) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Ratminto (2005), pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang sifatnya tidak kelihatan yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen atau pembeli.

Berdasarkan keputusan Menteri penyalahgunaan Aparatur Negara nomer 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan umum sebagai: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di lingkukan BUMN atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian yang telah diberikan sebelumnya, pelayanan publik atau pelayanan publik dapat diartikan sebagai aspek bentuk pelayanan, baik berupa barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di pusat, daerah, dalam BUMN, dalam BUMD, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain asas-asas pelayanan publik yang hasrus diterapkan dalam pelayanan publik, penyelenggaraan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, yang berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan

penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

#### a. kesederhanaan.

Prosedur pelayaan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### b. Kejelasan

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

#### c. Kepastian waktu

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

#### d. Akurasi.

Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### e. Keamanan

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

#### f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaaan publik.

#### g. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

#### h. Kemudahan akses

Tempat dan lokassi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi komunikassi dan informatika.

Pelayanan lisan, pelayanan tertulis, dan pelayanan perbuatan merupakan tiga komponen yang tidak dapat dipisahkan dari konsep pelayanan publik. Moenir (1995:190-196) membuat penegasan ini, dan dia melakukannya dalam bentuk layanan berikut:

#### 1) layanan dengan lisan.

Pelayanan lisan diberikan oleh petugas yang bekerja di bidang Humas, bidang pelayanan informasi, dan disiplin ilmu lain yang tujuannya untuk menyampaikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkan.

#### 2) Layanan dengan tertulis.

Salah satu hal yang harus diperhatikan agar layanan penulisan ini berhasil memuaskan pihak yang dilayani adalah aspek kecepatan, baik dari segi pengurusan masalah maupun proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman). kepada yang bersangkutan). Ada dua kategori berbeda untuk layanan tertulis.

#### 3) Layanan berbentuk perbuatan.

Pejabat di tingkat menengah ke bawah bertanggung jawab untuk menyediakan 70–80 persen pelayanan dalam bentuk akta.

Oleh karena itu, tingkat kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pejabat tersebut merupakan unsur penting dalam menentukan hasil tindakan atau tugas. Penyediaan layanan aktual selain layanan lisan sering terjadi secara bersamaan. Oleh karena itu, tujuan utama dari individu yang terlibat adalah untuk memperoleh layanan dalam bentuk perbuatan, dan layanan lisan sering dimasukkan dalam usaha ini. Oleh karena itu, tujuan utama individu yang bersangkutan adalah untuk memperoleh layanan dalam bentuk tindakan atau hasil kegiatan, bukan hanya penjelasan dan kemampuan verbal.

#### 1. Jenis-jenis Pelayanan

Meneliti banyak jenis layanan publik yang disediakan oleh suatu organisasi adalah titik awal untuk proses pengelompokan layanan ini ke dalam kelompok. Tjiptono mengambil kesimpulan dari sudut pandang sejumlah pakar terkait dengan kategori jasa berikut ini (sebagaimana dikutip dalam Santosa, 2008:61):

- a. Berdasarkan persentase pasar yang dipegangnya, layanan dibedakan sebagai berikut:
  - 1) Layanan yang diberikan kepada pelanggan akhir
  - 2) Penyediaan layanan kepada pelanggan yang berafiliasi dengan organisasi
- Berdasarkan tingkat perwujudannya, dibedakan antara berbagai jenis layanan

- 1) Barang dan jasa tersedia untuk disewakan.
- 2) Layanan dan komoditas untuk konsumen
- 3) Pertukaran jasa dengan bukan barang
- c. Berdasarkan kemampuan orang yang menyediakan layanan, bedakan antara
  - 1) Layanan profesional dan
  - 2) Pelayanan yang tidak bersifat profesional.
- d. Dengan mempertimbangkan tujuan perusahaan, bedakan antara
  - 1) Layanan komersial dan
  - 2) Pelayanan yang tidak mencari keuntungan.
- e. Berdasarkan parameternya, dibedakan antara
  - 1) Pelayanan yang diatur
  - 2) Layanan yang tidak diatur.
- f. Berdasarkan jumlah upaya yang dilakukan oleh karyawan, dapat dipecah menjadi kategori berikut:
  - 1) Layanan berbasis alat.
  - 2) Layanan berfokus pada interaksi dengan orang-orang
- g. Berdasarkan jumlah keterlibatan antara penyedia layanan dan klien, dapat dipecah menjadi kategori berikut:
  - 1) layanan kontrak tinggi
  - 2) Layanan dengan kontrak yang relatif murah.

Menurut Harbani Pasolong (2007:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

## a. Layanan dengan lisan

Pejabat yang bekerja di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan Informasi, dan profesi lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa pun yang membutuhkannya adalah yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan lisan. Ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh pelaku jasa agar jasa lisan dapat mencapai tingkat keberhasilan yang diantisipasi, dan syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut: 1) Memiliki pemahaman tentang tantangan-tantangan yang khas pada bidang pekerjaannya.

- 2) Mampu menjelaskan apa yang dibutuhkan secara cair, dengan cara yang ringkas dan cukup jelas sehingga cukup untuk individu yang mencari klarifikasi tentang apapun.
- 3) Berperilaku dengan cara yang baik dan ramah.

## b. Layanan dengan tulisan

Jenis pelayanan yang paling umum dilakukan dalam rangka pelaksanaan tugas adalah pelayanan tertulis. Sistem layanan pelanggan jarak jauh yang disediakan dalam format tekstual digunakan oleh sistem layanan di era informasi ini. Layanan penulisan ini dapat dibagi menjadi dua kategori: pertama adalah pemberian informasi berupa instruksi dan sejenisnya yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan

dengan tujuan untuk memudahkan pihak-pihak tersebut berinteraksi dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kategori kedua terdiri dari notifikasi dan sejenisnya. Aplikasi ini adalah:

- 1) Sederhanakan proses untuk semua orang yang berkepentingan.
- 2) Jauhi orang-orang yang banyak bertanya kepada polisi.
- 3) Menyederhanakan proses dan menghemat waktu bagi kedua belah pihak dalam proses.
- 4) Menuntun orang ke arah yang tepat
- a. Layanan dengan perbuatan

Petugas yang memiliki pengetahuan dan kompetensi adalah mereka yang dalam banyak hal bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan dalam bentuk akta. Pelayanan ini sebenarnya tidak terlepas dari pelayanan lisan dalam kehidupan sehari-hari; karenanya, antara perbuatan dan layanan lisan sering digabungkan. Hal ini disebabkan fakta bahwa sebagian besar interaksi dukungan pelanggan dilakukan secara lisan, dengan pengecualian interaksi tertulis tertentu, yang disebabkan oleh masalah jarak.

Selain itu, Santasa dan Pandji (2008): 11 merekomendasikan taksonomi pelayanan publik, yang meliputi:

- 1) Pelayanan administrasi, lebih khusus pelayanan publik yang menyediakan berbagai produk naskah dinas yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini terdiri dari status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan produk, dan kepemilikan atau penguasaan barang. Barang-barang tersebut datang dalam bentuk surat-surat resmi seperti SIUP, izin trayek, izin perusahaan, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat properti, dan berbagai sertifikat dan lisensi lainnya.
- 2) Pelayanan, lebih khusus lagi pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis pelayanan yang berbeda yang dibutuhkan masyarakat. Pertimbangkan bidang pendidikan dan perawatan kesehatan, serta administrasi sistem transportasi, dll.
- 3) Jasa yang menciptakan hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat; ini dikenal sebagai jasa barang. Contohnya antara lain jaringan telepon, air bersih, dan listrik.

## 2. Kuaslitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. (Sinambela, 2008:6) mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan bagi penerima pelayanan maka dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yang mengacu pada penyediaan layanan yang terbuka, tidak rumit, dan tersedia untuk setiap dan semua individu atau organisasi yang membutuhkannya, serta cukup dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, yang mengacu pada penyediaan layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- c. Pelayanan bersyarat, yaitu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.
- e. sebuah. Persamaan hak, termasuk pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan atas dasar faktor apapun, termasuk namun tidak terbatas pada suku, warna kulit, agama, golongan, kedudukan sosial, atau faktor lainnya.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu penyediaan pelayanan yang memperhatikan berbagai dimensi keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut definisi yang diberikan oleh Gasperz dalam buku Service Quality Management yang disusun oleh Lukman Sampara (2000:79), kualitas terdiri dari sejumlah fitur produk, baik fitur langsung maupun fitur menarik yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan bagi pengguna produk.

Dalam hal ini, menentukan tingkat kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan membandingkan perspektif klien (masyarakat umum) tentang jenis layanan yang paling penting bagi mereka. Adalah mungkin untuk mengklasifikasikan komunitas sebagai basis pelanggan yang memuaskan atau berkualitas tinggi jika layanan aktual yang mereka dapatkan memenuhi harapan mereka atau memenuhi kebutuhan yang telah mereka nyatakan.

Menurut Ratminto (2005:89), mengatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu Expectative Service (pelayanan yang diharapkan) dan Perceived Service (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk 1 2 28 mengimbangi harapan pelanggan, maka Ratminto (2005: 80) mendefinisikan bahwa: "pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara excelent atau superior dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa jasa yang ditawarkan harus melebihi harapan pelanggan, yang pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Menurut Sinambela (2010:43), pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat digambarkan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

a. Layanan yang berusaha untuk mengurangi atau menghilangkan birokrasi

- b. Distribusi layanan
- c. Terdesentralisasi dan fokus pada kebutuhan pelanggan

Menurut Moenir (2008:41-44), pelayanan berikut ini yang diharapkan dapat diberikan kepada masyarakat:

memperoleh pelayanan yang dapat diterima tanpa mengeluh, menyindir, atau melakukan hal-hal yang tidak wajar

- a. Ada kemudahan dalam mengatur kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tidak ada rintangan yang kadang dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal- hal yang bersifat tidak wajar
- c. Diberi perlakuan yang sama saat bekerja dalam harmoni dan tanpa pilih kasih untuk kemajuan tujuan bersama.
- d. Pelayanan yang jujur dan jujur, artinya pelanggan harus diberitahu jika akan ada keterlambatan akibat masalah yang tidak dapat dihindari. Ini akan memastikan bahwa pelanggan tidak terus menunggu informasi yang tidak jelas.

Menurut Gasper (1997:2), ada total sepuluh kualitas atau karakteristik yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan tingkat kualitas (dimensi) layanan secara keseluruhan. Ini termasuk item berikut dalam daftar:

a. Kepastian waktu pelayanan

Tingkat kepastian waktu yang diantisipasi berhubungan dengan jumlah waktu yang dihabiskan untuk memproses atau menyelesaikan tugas, mengirimkan

produk, mengirimkan produk, memberikan jaminan atau memberikan jaminan, dan menanggapi keluhan.

## b. Ketepatan layanan

Akulturasi layanan terkait dengan keandalan layanan, yang bebas dari kesalahan.

### b. Kesopanan dan keramahan

Ketika datang untuk menawarkan layanan, karyawan garis depan yang bersentuhan langsung dengan konsumen adalah orang-orang yang harus dapat memberikan sentuhan manusia yang baik. Penampilan, bahasa tubuh, dan suara seseorang dapat memberikan kesan memiliki sentuhan pribadi yang baik ketika mereka sopan, ramah, gesit, dan gesit.

# d. Tanggung jawab

Anda bertanggung jawab untuk menangani keluhan pelanggan eksternal serta komunikasi atau permintaan apa pun yang Anda terima.

### e. Kelengkapan

Ketersediaan infrastruktur pendukung dan luasnya layanan merupakan faktor yang menentukan apakah suatu layanan dianggap penuh atau tidak.

- f. Banyaknya petugas pelayanan dan fasilitas penunjang berbanding lurus dengan kemudahan pelayanan yang diperoleh.
- g. Kenyamanan perhatian yang dipersonalisasi, ketersediaan, data/informasi, dan mengikuti petunjuk relatif terhadap ruangan atau area tempat layanan disediakan.

## h. Ketersediaan berbagai model layanan

Inovasi terkait dengan banyak variasi model layanan yang digunakan untuk memberikan pola layanan baru.

## i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

### j. Atribut pendukung pelayanan

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

# 3. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2008:128) adalah sebagai berikut:

#### a. Faktor Kesadaran

adalah titik konvergensi atau keseimbangan di mana banyak faktor bersatu untuk mencapai keyakinan, ketenangan, tekad, dan keseimbangan dalam jiwa orang yang sedang dipertimbangkan. Sejauh pekerja dan pejabat menyadari tanggung jawab mereka, diharapkan mereka dapat memenuhi tanggung jawab tersebut dengan kejujuran, ketulusan, dan disiplin yang paling tinggi.

#### b. Faktor Aturan

Aturan adalah komponen penting dalam semua yang dilakukan dan dicapai seseorang. Manajemen adalah pihak yang bertugas membuat aturan dalam organisasi kerja karena mereka memiliki kemampuan untuk

mengatur segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi kerja. Peraturan tersebut perlu ditujukan kepada orang-orang sebagai subjek peraturan. Ini termasuk mereka yang merancang aturan, mereka yang melaksanakannya, dan mereka yang memantau pelaksanaan aturan.

## c. variabel yang berhubungan dengan organisasi

Tidak banyak perbedaan antara perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan dan organisasi yang berfokus pada hal lain, tetapi ada beberapa variasi dalam penerapannya. Manusia, khususnya, dipilih sebagai spesies yang kepadanya layanan itu ditujukan karena kepribadian dan kehendak mereka yang beragam. Organisasi perusahaan yang dimaksud saat ini sedang menata fungsi pelayanan, baik struktur maupun mekanismenya, yang akan berdampak pada efisiensi dan efektifitas pekerjaan.

## d. Pertimbangan pendapatan

Penghasilan seseorang terdiri dari semua pengembalian (dalam bentuk uang atau fasilitas) yang mereka dapatkan sebagai imbalan atas waktu, tenaga, dan/atau gagasan yang telah mereka sumbangkan untuk melayani individu, entitas, atau organisasi lain selama kursus dalam waktu tertentu. Sederhananya, gaji seseorang harus cukup untuk memenuhi kebutuhan yang diajukan oleh dirinya dan keluarganya.

# e. Aspek kemampuan dan keterampilan seseorang

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam konteks pekerjaan atau pekerjaan mengacu pada kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan

atau tenaga kerja sedemikian rupa sehingga menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan harapan. Kata benda kesanggupan dengan sendirinya dapat juga berfungsi sebagai kata sifat atau keadaan yang menggambarkan sifat atau keadaan seseorang yang mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan atas dasar pengaturan yang ada.

### f. Pentingnya komponen fasilitas pelayanan

Dalam konteks ini yang dimaksud dengan "fasilitas pelayanan" adalah setiap dan semua jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi tidak hanya sebagai alat utama atau pembantu dalam proses pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga sebagai fungsi sosial untuk kepentingan masyarakat. individu yang sedang membangun organisasi kerja.

Selain unsur manusia itu sendiri, peran fasilitas pelayanan sangat penting. Termasuk di dalamnya, misalnya: (1) fasilitas kerja, yang meliputi perlengkapan kerja, perlengkapan kerja, dan perlengkapan atau fasilitas penunjang; (2) fasilitas pelayanan, yang meliputi fasilitas kamar, telepon umum, dan alat pemanggil.

karakteristik yang memudahkan penyampaian pelayanan Menurut Moenir (2008: 179) dalam bukunya yang berjudul "Elemen Pelayanan Publik di Indonesia", aspek-aspek berikut berpotensi mempengaruhi pelayanan, dan faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

## a. faktor kesadaran

Dalam melaksanakan atau melaksanakan wasiat, kesadaran dapat mengantarkan seseorang pada keikhlasan dan keseriusan dalam tindakannya. Dalam pengaturan organisasi kerja, kehendak dikomunikasikan melalui bentuk penugasan, yang dapat tertulis atau tidak tertulis tetapi secara hukum wajib bagi semua anggota organisasi kerja. Dengan demikian diharapkan para pekerja dan pejabat yang berbekal ilmu pengetahuan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan penuh kejujuran, keikhlasan, dan disiplin yang selayaknya. Ketika kualitas dan tindakan orang lain diakui dan dipelajari, mereka dapat menjadi sumber motivasi yang kuat untuk kemajuan dan pencapaian.

### b. Faktor aturan

Aturan merupakan komponen penting dalam semua kegiatan dan tanggung jawab yang ditugaskan kepada individu. Dapat dikatakan bahwa individu tidak mampu hidup dengan baik dan tenang tanpa aturan, karena aturan memainkan peran yang semakin penting dalam masyarakat yang lebih berkembang dan beragam. Karena aturan memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, maka aturan tersebut harus ditetapkan, dipatuhi, dan dipelihara untuk memastikan bahwa individu dapat mencapai tujuan yang telah mereka tetapkan untuk diri mereka sendiri. Dalam organisasi kerja, pengurus bertindak sebagai pihak yang bertugas mengatur segala sesuatu yang berlangsung dalam organisasi kerja. Karena pada akhirnya, setiap

orang terikat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan individu tersebut, maka perhatian utama harus tertuju pada perhatian dan karakter manusia. Subjek aturan, atau individu yang akan diatur oleh aturan, harus menjadi fokus pencarian keseimbangan.

## c. variabel yang berhubungan dengan organisasi

Tidak banyak perbedaan antara organisasi dan organisasi secara umum, tetapi ada beberapa perubahan halus dalam penerapannya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa tujuan layanan diarahkan langsung kepada orang-orang yang memiliki beberapa tuntutan yang rumit. Oleh karena itu, organisasi yang dibahas di sini tidak hanya menyangkut konstruksi struktur organisasi; melainkan lebih pada regulasi dan mekanisme operasional yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang dapat diterima.

## d. Kontribusi Pendapatan

Pendapatan total individu adalah jumlah dari semua penerimaan mereka sebagai ketidakseimbangan jumlah energi, keuangan, dan gagasan yang telah mereka sumbangkan kepada individu atau badan/organisasi lain dalam bentuk uang atau fasilitas selama perjalanan dalam jumlah tertentu. waktu. Pada dasarnya, pendapatan seseorang harus cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar kehidupan baik untuk diri sendiri maupun keluarganya.

## e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kapasitas yang dimaksud disini adalah suatu kondisi yang diarahkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam rangka melakukan suatu tugas atau pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang telah ada. Kata "keterampilan" akan digunakan ke depan untuk merujuk pada kemampuan melakukan suatu tugas atau pekerjaan dengan memanfaatkan anggota tubuh dan informasi yang mudah diakses. Dengan pengetahuan ini, adalah mungkin untuk menjelaskan mengapa talenta menggunakan lebih banyak komponen anggota tubuh daripada elemen lainnya. [Contoh kasus:] [Contoh kasus

# f. Fakt<mark>or yang berhubungan denga</mark>n fasilitas pelayanan

Dalam konteks ini yang dimaksud dengan "fasilitas pelayanan" adalah setiap dan semua jenis pelayanan, peralatan kerja, dan fasilitas lainnya yang tidak hanya berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam proses pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga sebagai fungsi sosial dalam kepentingan individu yang berafiliasi dengan organisasi di mana pekerjaan itu dilakukan. Berikut ini adalah beberapa layanan yang disediakan oleh fasilitas layanan:

- a. Percepat proses pelaksanaan tugas untuk menghemat waktu berharga Anda.
- Meningkatkan produktivitas baik komoditas maupun jasa yang dihasilkan.
- c. Peningkatan kualitas produk secara keseluruhan.
- d. Proses perakitan dijamin cepat dan stabil.

- e. Berikan mereka yang terpengaruh oleh situasi dengan perasaan nyaman.
- Membangkitkan sentimen kepuasan pada mereka yang tertarik untuk menenangkan intensitas emosional individu tersebut.

## 4. Pelayanan Perizinan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Sedangkan ketentuan peraturan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya manjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan pelayanannya adalah izin atau warkat (Ratminto, 2005:5).

Oleh karena itu, pelayanan perijinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang bersifat hukum atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan seseorang

atau organisasi. Tindakan ini dapat diambil sebagai tanggapan atas kebutuhan masyarakat atau sebagai tanggapan atas keprihatinan masyarakat.

Menurut Asep Warlan Yusuf (Ridwan, 2009:92), izin adalah alat pemerintahan yang memiliki aspek hukum preventif dan digunakan sebagai metode hukum administrasi untuk mengatur perilaku orang-orang. Perizinan, di sisi lain, adalah perbuatan hukum administrasi negara yang menetapkan aturan berdasarkan persyaratan dan proses yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, sebagaimana dikemukakan oleh Sjachran Bash.

Pemberian pelayanan perizinan merupakan salah satu contoh upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat mencakup, misalnya, upaya pihak yang berwenang untuk menjamin kepastian hukum atas kepemilikan tanah dan izin bangunan, agar semua kegiatan dapat dijamin. Tujuan dari persyaratan izin mendirikan bangunan adalah untuk memfasilitasi pembangunan struktur yang aman dan tidak terlalu mengganggu lingkungan sekitarnya. Oleh karena itu, pelayanan perijinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang bersifat hukum atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan seseorang atau organisasi. Tindakan ini dapat diambil sebagai tanggapan atas berbagai keprihatinan dan kebutuhan masyarakat.

Ratminto (2005:39), penulis buku "Manajemen Pelayanan", menyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima kriteria. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

## a. Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Penyedia jasa dan pengguna jasa dimungkinkan memiliki hubungan yang setara satu sama lain dan posisi tawar yang setara. Hal ini antara lain dapat dilakukan melalui penyebaran informasi mengenai hak dan kewajiban hukum baik penyedia layanan maupun pengguna layanan. Untuk mencapai keseimbangan yang sehat antara kekuatan negosiasi masyarakat dan penyedia layanan,

# b. Pengoperasian Mekanisme yang Dikenal sebagai Suara

Penting agar penerima layanan diberikan pilihan untuk menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap kualitas layanan tersebut. Jika saluran ini dapat berjalan dengan baik, maka posisi negosiasi mereka yang menggunakan layanan akan sama dengan posisi tawar mereka yang menyediakan layanan, yang akan memungkinkan peningkatan kualitas layanan.

## c. Terbentuknya Pelayanan Birokrat Berorientasi

Sumber daya manusia yang tersedia atau birokrat yang bertugas memberikan pelayanan merupakan aspek terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia penyedia layanan (birokrat) harus ditingkatkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas sumber daya tersebut.

### d. Pengembangan Budaya Layanan

Penanaman jiwa pelayanan di kalangan birokrat merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perizinan. Penyedia layanan dituntut untuk

mengembangkan budaya pelayanan yang berpusat pada kebutuhan dan prioritas masyarakat yang dilayaninya.

### e. Pelayanan Membangun Sistem

yang mengutamakan kepentingan masyarakat di atas pertimbangan lainnya Penyediaan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan masyarakat merupakan komponen terakhir yang selain merupakan aspek yang sangat esensial dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, juga sangat vital. Penyediaan protokol dan prosedur yang jelas merupakan prasyarat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas; ini memastikan bahwa komunitas pengguna layanan dapat membuat keputusan berdasarkan informasi.

Menurut Ridwan (2009: 163), ada beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh orang yang ingin mendapatkan izin. Tantangan-tantangan ini termasuk, untuk menyebutkan beberapa:

## 1). Biaya Lisensi

Biaya pengurusan izin merupakan penghalang yang signifikan bagi pemain yang mewakili usaha kecil. Seringkali ada ketidakjelasan tentang biaya lisensi.

2) Pemohon tidak mengetahui biaya resmi yang besar yang harus dibayar untuk mendapatkan izin, yang merupakan salah satu alasan mengapa biayanya sangat tinggi, dan ada juga penipuan pembayaran.

#### 3). Waktu

Karena mendapatkan izin melibatkan prosedur yang begitu ketat, waktu yang diperlukan untuk melakukannya mungkin dianggap lebih lama. 2) Tidak jelas kapan izin akan selesai jika pernah diselesaikan sama sekali.

- 4. Tata cara memperoleh izin ditentukan oleh norma birokrasi setempat.
- 5. Prasyarat untuk semua jenis lisensi adalah sama, dan diminta berulang kali.
- 6. Persyaratan yang ditetapkan terkadang sulit dipenuhi.
- 7). Ada kekurangan akses ke informasi yang diperlukan, dan ada sejumlah standar yang tidak mungkin dipenuhi, terutama bagi pemilik usaha kecil.

## 5. Izin Mendirikan Bangunan

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah RI No. 45 tahun 1998, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam pemberian izin ini adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku, dengan tetap memperhatikan koefisisen dasar bangunan (KDB), koefisien luas bangunan (KLB), koefisien ketinggian bangunan (KKB), dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut (Martani dan Lubis, 1987:18).

Dengan demikian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan dalam rangka melakukan kegiatan mendirikan bangunan. Izin ini dapat diterbitkan apabila ditetapkan bahwa rencana bangunan tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek tanah, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. (Harbani Pasolong. 2007:81)

Untuk mewujudkan rangkaian bangunan gedung yang sesuai dengan aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan keindahan serta pergaulan sosial, maka salah satu pertimbangan utama yang harus masuk dalam penetapan peraturan izin mendirikan bangunan adalah memastikan bahwa setiap bangunan memenuhi persyaratan untuk teknik konstruksi, estetika, dan persyaratan lainnya. Maksud dikeluarkannya IMB adalah sebagai pedoman pembangunan gedung-gedung milik pemerintah, swasta, dan pemerintah dengan melakukan pengawasan melalui tata cara perizinan, kelayakan suatu lokasi untuk mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan gedung yang sehat, kuat, indah, aman, dan nyaman. Hal ini dilakukan dengan mengarahkan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat, swasta, dan pemerintah.

IMB juga berlaku untuk rumah tinggal lama, yang didefinisikan sebagai tempat tinggal yang keberadaan fisiknya telah berdiri dalam waktu yang cukup lama baik dengan atau tanpa IMB. IMB berlaku untuk bangunan yang melayani lebih dari satu kegunaan, seperti gedung perkantoran, gedung industri, dan gedung fasilitas umum, selain rumah keluarga tunggal dan bangunan tempat tinggal lainnya. Karena IMB didasarkan pada persyaratan hukum yang harus diikuti, memiliki salinannya merupakan kebutuhan penting bagi siapa saja yang berencana membangun suatu bangunan.

Hal ini juga sangat menguntungkan bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum bagi pendirian bangunan yang bersangkutan dan memudahkan pemilik bangunan untuk suatu keperluan, termasuk dalam hal pemindahan bangunan tersebut. Selain itu, keberadaan IMB berfungsi agar pemerintah daerah dapat melakukan kontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting dalam perencanaan, pengawasan, dan

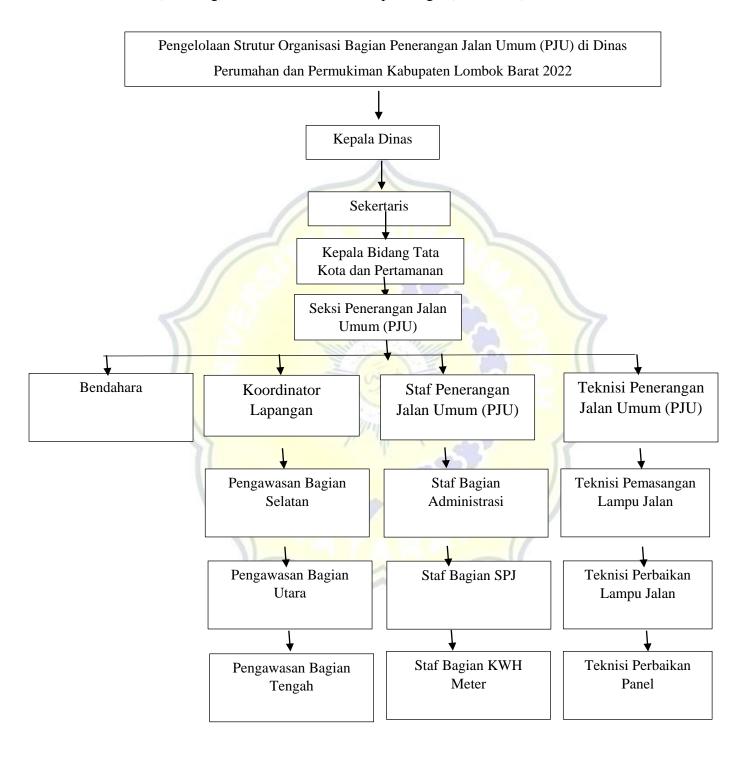
pengendalian pembangunan perkotaan yang terarah. Selain itu, keberadaan IMB berfungsi agar pemerintah daerah dapat melakukan kontrol dalam rangka pendataan fisik kota.

# 2.3 Kerangka Teori

Penelitian dengan judul "Efektifitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lombok Barat NTB Tahun 2022" Sebagai Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan pendapatan daerah". Dalam kerangka berfikir, peneliti menggunakan teori mengenai fungsi manajemen strategi.

Dalam Buku Manajemen Strategis Rachmat (2014), yang merupakan Fungsi manajemen strategis, yang menguraikan komponen-komponen penting dan melekat dalam proses manajemen yang akan digunakan sebagai acuan oleh pemerintah dalam perencanaan terstruktur untuk mencapai tujuannya, diuraikan dalam paragraf ini.

Perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (directing), dan evaluasi adalah empat fungsi (evaluation).



#### **BAB III**

### METODE PENELITIAN

## 3.1 Metode Penlitian yang digunakan

Pengertian metode menurut (Wijaya, 2013:2) metode penelitian

yang pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Sangat penting untuk menuntut pendekatan penelitian yang dapat diterima untuk mendapatkan kesimpulan tentang gagasan tersebut, karena hal ini diperlukan untuk membantu perdebatan yang menghasilkan pencapaian tujuan penelitian ini. Oleh karena itu, data yang diperoleh akan lengkap dan akurat; Oleh karena itu, prosedur yang diperlukan untuk penelitian ini meliputi:

## 3.2 Jenis penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirinci, peneliti akan memiliki pemahaman yang komprehensif tentang efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan dan Permukiman. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan menggunakan metodologi kualitatif. Dengan kata lain, informasi yang dikumpulkan tidak disajikan dalam bentuk nilai numerik; melainkan data diperoleh melalui naskah wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah teknik yang menggunakan data kualitatif yang dilaporkan secara deskriptif; penelitian semacam ini sering digunakan untuk menyelidiki fenomena atau keadaan sosial. Yang dimaksud dengan kualitatif deskriptif adalah pendekatan penelitian. Karena studi ini, akan memungkinkan untuk mengidentifikasi lingkungan internal dan eksternal, yang memungkinkan penemuan solusi yang akan meningkatkan efisiensi layanan perumahan dan pemukiman. Untuk itu, laporan kajian akan memberikan ekstrak data untuk menonjolkan penyajian laporan.

### 3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Perumahan dan
Permukiman kabupaten Lombok barat. Alasan pengambilan lokasi di Gerung
karena merupakan salah satu desa yang dekat dengan Rumah saya Kecamatan
Gerung yang sangat besarpotensi namun dengan potensi tersebut masih belum
bisa memberikan pelayanann yang efektif.

## 3.4 Waktu penelitian

Penelitian skripsi yang berjudul "Epektifitas Pelayanan Publik di dinas perumahan dan permukiman sebagai upaya kenyamanan dan ketertiban dalam upaya pelayanan yang efektif di Dinas Perumahan dan permukiman Kabupaten Lombok Barat" pada bulan Oktober tahun 2022.

## 3.5 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

### 1) Data Primer

Pada saat penelitian dilakukan, data diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan pencatatan informan penelitian. Data diperoleh langsung dari lapangan. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah tentang Epektifitas Pelayanan Publik di dinas perumahan dan permukiman yang dapat mempengaruhi kesejahteraan kantor, partisipasi dari rekan kerja dapat melalui informan seperti Kepala Dinas, Sekertaris, Sub Bgian dan Staf dinas Perumahan dan Permukiman. Data primer terdiri dari 2 hal, yaitu:

- a. Person, merupakan informan yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara.
- b. Plance, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian tersebut.

## 2) Data sekunder

data diperoleh dan dilaporkan oleh entitas pihak ketiga selain peneliti itu sendiri, meskipun faktanya data itu sendiri asli. Dalam penyelidikan khusus ini, sumber data primer dilengkapi atau didukung oleh sumber data sekunder. Setelah diolah, data disajikan kepada pengguna dalam bentuk narasi, tabel dan diagram. Kajian ini disusun dengan memanfaatkan data sekunder yang dapat dipertanggungjawabkan oleh Dinas Perumahan dan Permukiman, serta foto-foto kegiatan yang dapat digunakan untuk memperkuat data primer.

Menurut Ari Kunto, kualitas penelitian kualitatif sangat penting, sehingga data yang dikumpulkan harus lengkap, baik data primer maupun data sekunder. Data primer berasal dari partisipan penelitian itu sendiri dan dapat berupa pernyataan vokal atau verbal, gerak tubuh, atau perilaku (informan). Dokumen dan data sekunder berupa grafik (tabel, catatan, risalah rapat, dll). Foto, gambar, rekaman, video, dan artefak lain yang mungkin melengkapi materi primer dianggap sebagai sumber sekunder.

## 3.6 Prosedur pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang dilakukan, guna memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

#### a. Observasi

Observasi adalah metode utama yang digunakan dalam pendekatan pengumpulan data. Pengamatan sering disertai dengan catatan yang menggambarkan kondisi atau perilaku objek sasaran. penyelidikan ini dapat disajikan dalam bentuk: tindakan, peristiwa, kejadian, objek, situasi, atau lingkungan emosional dan sentimental tertentu seseorang (Sugiono, 2016: 203). Peneliti meningkatkan daya pengamatannya dengan cara melihat suatu barang yang dimiliki pada saat Peneliti menggunakan observasi pengamatan. untuk melakukan pengamatan langsung pada saat melakukan aktivitas kerja di lingkungan yang menyediakan pelayanan perumahan dan permukiman. Peneliti akan

bisa mendapatkan gambaran yang lebih akurat tentang pelaku serta kejadian sebenarnya berkat ini..

#### b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Ketika peneliti melakukan wawancara mendalam, dia akan membuat daftar pertanyaan dan mengungkapkan hal-hal dalam kalimat secara spesifik atau jelas.

Selama wawancara berlangsung, penting untuk mengajukan pertanyaan dan beradaptasi dengan latar (Sugiyono, 2016:317). melalui melakukan wawancara dengan peneliti untuk mendapatkan konfirmasi atas pengetahuan atau informasi yang telah dikumpulkan. Peneliti membuat daftar pertanyaan sebelum wawancara tatap muka dengan informan yang merupakan bagian dari pelaksanaan. Wawancara ini dilakukan secara langsung. Ia berusaha untuk mendapatkan informasi yang komprehensif..

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dapat dipelajari melalui pemeriksaan dokumen termasuk informasi pribadi pelapor. Temuan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode ini Data juga diperlukan bagi peneliti. Sesuai dengan yang dipublikasikan di website organisasi tersebut, data yang dibutuhkan terdiri dari profil kelembagaan, struktur organisasi, dan literatur lain yang dapat

menyempurnakan data penelitian (Sugiono, 2015: 329). Dokumentasi seperti surat, buku, gambar, buku harian, dan rekaman audio adalah contoh jenis media yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi data yang dapat digunakan untuk membantu analisis dan interpretasi data.

Peneliti dalam penelitian ini memiliki pandangan yang sama dengan Miles dan Huberman (1992) yang menyatakan bahwa "metode yang dipilih untuk menganalisis data adalah metode analisis interaktif, yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan". Posisi peneliti dalam penyelidikan ini sejalan dengan penjelasan Miles dan Huberman (1992) (Fuad & Nugraha, 2014:63). Untuk tujuan investigasi ini, pendekatan kualitatif akan digunakan untuk mengevaluasi data naratif yang terkumpul.

Prosesnya dimulai dengan saat pertama peneliti mulai mengumpulkan setiap dan setiap data yang telah diperoleh. Pada langkah kedua dari proses penelitian, peneliti meninjau semua data yang dikumpulkan dan menyoroti temuan yang paling signifikan. Ketiga, hilangkan semua pernyataan dari semua informan, lakukan analisis terhadap bagian informasi yang sama, kemudian hilangkan bagian informasi yang tidak sesuai dengan pertanyaan penelitian karena bagian tersebut tidak memanfaatkan data. Fakta-fakta yang relevan dengan topik yang dibahas kemudian dicirikan, dideskripsikan, dan diduga berkembang menjadi kalimat baku. Ini membawa kita ke langkah keempat. Kelima, setelah semuanya tercapai, barulah dapat menarik kesimpulan dari semua yang telah dibahas.

## 3.7 Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dapat disebut juga kredibilitas iu sendiri dapat diartikan bahwa data atau informasi yang diperoleh dapat dipercaya atau tidak.

Cara mengujinya dapat dilakukan dengan cara antara lain:

- Memperpanjang masa pengamatan yaitu memperpanjang waktu pengamatan agar mendapatkan data yang lebih terupgrade secara berkala.
   Tentunya akan menghasilkan data yang lebih valid
- b. Pengamatan terus meneru. Melakukan pengamatan secara berkala, tidak hanya sekali waktu saja, untuk mendapatkan hasil pengamatan yang lebih akurat.
- c. Peer debrifing (membicarakan tentang orang lain), yaitu mendiskusikan hasil yang diperoleh den