Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Efektifitas pelayanan ijin mendirikan bangunan dalam kota Tangerang. Studi kasus di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang

Suparman, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=72583&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektifitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang, dan Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan. Variabel yang diamati adalah Struktur Organisasi Kecamatan, Kewenangan yang dilimpahkan kepada Kecamatan dan Kualitas Pelayanan yang dihasilkan oleh Pemerintah Kecamatan.

Pemilihan variabel atau faktor dimaksud, didasarkan pemikiran dan pertimbangan, dilihat dari kepentingan Pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya, bahwa efektifitas organisasi atau efektifitas pelayanan IMB merupakan tujuan yang harus dicapai oleh Pemeintah Kota khususnya, dalam mewujudkan tertib perijinan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang kota dan memberikan kepastian hukum dalam membangun bangunan, serta memberikan pelayanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau, cepat dan murah. Dari kepentingan masyarakat, efektifitas pelayanan dicerminkan adanya kepuasan masyarakat menerima pelayanan yang diharapkan. Disadari penulis, bahwa banyak variabel atau faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi atau efektifitas pelayanan, sebagaimana pendapat atau teori yang diungkapkan para ahli, seperti faktor kepemimpinan, kultur, lingkungan, teknologi, motivasi dan lainnya. Akan tetapi, Penulis ingin membatasi pokok bahasan yang difokuskan pada teori yang mendukung dan relevan dengan kondisi nyata dilapangan.

Data yang digunakan untuk pembahasan, adalah data yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada 196 responden yang terdiri dan masyarakat Kecamatan Ciledug baik yang pernah berhubungan dengan Kecamatan, maupun yang belum pernah berhubungan dengan Kecamatan, serta aparat Kecamatan dan aparat Kota Tangerang. Disamping itu data sekunder diperoleh dari Badan Perencanaan Daerah, Pemerintah Kecamatan dan studi kepustakaan.

Metode analisis yang digunakan adalah Deskriptif Analisis bersifat kualitatif yang dikuantitatifkan, dengan cara setiap pertanyaan dalam angket sesuai dengan variabel yang diamati diberi bobot. Bobot tersebut dijumlahkan dan dibandingkan dengan bobot maksimal dari masing-masing variabel, sehingga persepsi responden dari masing-masing variabel, maupun secara menyuluruh dapat diukur efektifitasnya. Untuk memudahkan perhitungan efektivitas masing-masing variabel yang diamati, ditetapkan bobotnya dengan asumsi, jika bobot efektifitasnya 0%-50% efektifitasnya kurang. Jika bobotnya 51%-75% efektifitasnya cukup. Jika bobot efektifitasnya antara 76%-85% efektifitasnya baik dan jika bobot efektifitasnya 86%-100% efektifitasnya sangat baik.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Ciledug belum memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis terhadap efektifitas

pelayanan, dilihat dari variabel struktur organisasi mendapat skor cukup atau 70,89 %, efektifitas pelayanan dilihat dari variabel kewenangan memiliki skor baik atau 84,25 % , dan efektifitas pelayanan dilihat dari kualitas pelayanan memperoleh skor baik atau 84,53 %. Sedangkan efektivitas pelayanan dilihat secara menyeluruh dari gabungan persentase atau skor masing-masing variabel yang diamati menunjukkan skor cukup atau 73,8 %. Dengan hasil skor cukup tersebut membuktikan, bahwa faktor struktur organisasi, kewenangan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Ciledug, sehingga pelayanan ijin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Kecamatan Ciledug belum baik, atau belum memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Tangerang, diharapkan menetapkan langkah kebijakan untuk melakukan perubahan atau penataan struktur organisasi dan kewenangan Pemerintah Kecamatan, serta penempatan pegawainya secara selektif. Disamping itu, perlu kebijakan khusus untuk memberdayakan Pemerintah Kecamatan sebagai perangkat daerah, untuk berfungsi sebagai back office atau front office dalam memberikan pelayanan ijin mendirikan bangunan di wilayah kerjanya, dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Disamping itu, diharapkan kepada lembaga pendidikan tinggi khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia dapat melakukan diskusi dan pengkajian secara ilmiah, mengenai masalah kewenangan atau desentralisasi kewenangan yang saat ini menjadi issue yang mengganggu integrasi bangsa, sebagai akibat perbedaan persepsi dan penafsiran dikalangan praktisi pemerintah, politisi maupun akademisi.