

**PERSEPSI PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DINAS CIPTA KARYA DI
KABUPATEN DELI SERDANG**

TESIS

OLEH

**IRAWAN
NPM. 141801077**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**PERSEPSI PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DINAS CIPTA KARYA DI
KABUPATEN DELI SERDANG**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

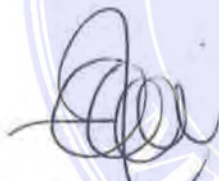
**Judul : Persepsi Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan
(IMB) Dinas Cipta Karya Di Kabupaten Deli Serdang**

N a m a : Irawan

N P M : 141801077

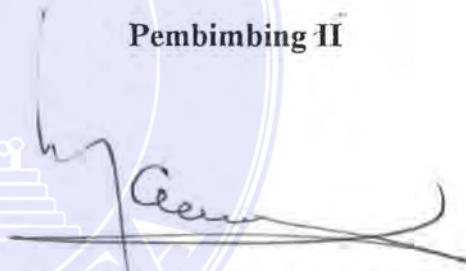
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 14 Nopember 2016

N a m a : Irawan

N P M : 141801077



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si
Sekretaris : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Nopember 2016

Yang menyatakan,



ABSTRAK

PERSEPSI PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DINAS CIPTA KARYA DI KABUPATEN DELI SERDANG

N a m a : Irawan
N P M : 141801077
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang dirasakan masih kurang dikarenakan adanya sebagian masyarakat yang mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut, khususnya dari waktu pelayanan dan hal ini tentu saja menimbulkan perasaan tidak puas bagi masyarakat sebagai subyek yang memerlukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut. Dinas Cipta Karya merupakan instansi pemerintah yang berada dalam wilayah Deli Serdang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada masyarakat Kabupaten Deli Serdang pelayanan merupakan hal penting bagi masyarakat yang memerlukan terutama pada pemberian izin IMB, seperti bagaimana seseorang mendapatkan layanan membuat Surat rekomendasi IMB dari Kecamatan. Adapun tujuan yang ingin peneliti lakukan adalah Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang dan untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) khususnya pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang pada umumnya dapat dikatakan bagus. Faktor penghambat dalam pelayanan pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang, khususnya pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu : a) Masih kurangnya pengetahuan masyarakat khususnya mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB), b) jumlah Pegawai yang masih kurang, dan c) kurangnya kualitas pegawai khususnya mengenai computer. Solusi Alternatif yang dapat dilakukan yaitu : a) mengadakan Sosialisasi Kepada Masyarakat, b) Mengoptimalkan Kinerja Pegawai, dan c) Melaksanakan Pelatihan Komputer.

Kata Kunci : Izin mendirikan bangunan, Pelayanan

ABSTRACT

PERCEPTION OF ESTABLISHING PERMITS BUILDING (IMB) COPYRIGHT WORKS AT DISTRICT DELI SERDANG

Name : Irawan
N P M : 141801077
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Drs. Usman Tarigan, MS

Building Permit Services (IMB) given by the Dinas Cipta Karya Deli Serdang District is felt still less due to some people who complained about the quality of Building Establishment Permit (IMB) service, especially from the time of service and this of course cause feelings of dissatisfaction for communities as subjects requiring the building permit (IMB) service. Dinas Cipta Karya is a government agency located in the Deli Serdang area that provides services to the community directly or indirectly. In the community of Deli Serdang District the service is important for the people who need primarily on the permit of IMB, such as how one gets the service of making the recommendation letter of IMB from the Kecamatan. The purpose of which the researcher want to do is To know the perception of society to the service of Building Permit (IMB) at Dinas Cipta Karya of Deli Serdang Regency and to know what factors become obstacles in building building permit (IMB) service at Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang. This research uses descriptive method with qualitative approach. Public perception about the service of Building Permit (IMB) especially at Dinas Cipta Karya Deli Serdang Regency in general can be said good. Inhibiting factors in service at Dinas Cipta Karya of Deli Serdang Regency, especially on Building Permit (IMB) service are: a) Still lack of public knowledge especially regarding Building Permit (IMB), b) number of Employee which still lacking, and c) lack of quality of employees especially regarding computer. Alternative solutions that can be done are: a) Organizing Socialization To the Community, b) Optimizing Employee Performance, and c) Carrying out Computer Training.

Keywords: *Building permit, Service*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penukis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PERSEPSI PELAYANAN PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DINAS CIPTA KARYA DI KABUPATEN DELI SERDANG”**.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materiil maupun dukungan moril dari berbagai Pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

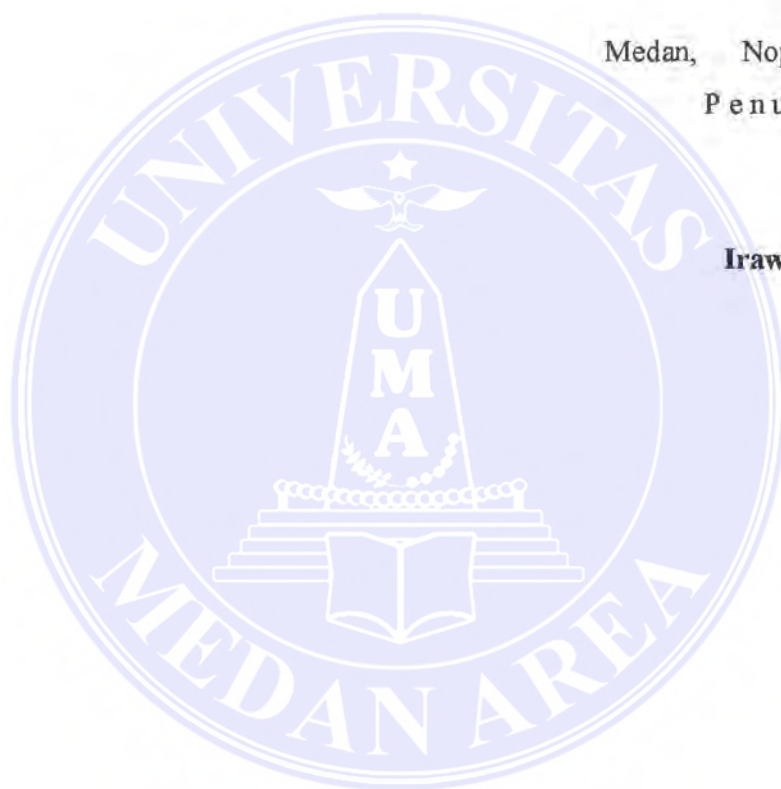
1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya kub Matondang, MA.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik , Dr. Warjio, MA sekaligus selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan guna selesainya Tesis ini;
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah memberikan arahan dalam bimbingan Tesis ini;
5. Segenap Civitas Akademika Universitas Medan Area atas Ilmu yang diberikan semoga dapat menjadi bekal dalam pekerjaan maupun kehidupan sosial;
6. Ayah, Ibu serta istri dan Anak-anakku tercinta atas dukungan yang diberikan
7. Rekan – rekan kuliah , semoga bertemu dalam lain kesempatan.
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis demi selesainya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Nopember 2016

Penulis

Irawan



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK'	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	3
1.3. Perumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Persepsi	6
2.2. Pengertian Administrasi dan Administrasi Negara	8
2.3. Pengertian Pelayanan.....	11
2.4. Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan.....	13
2.5. Aspek - Aspek Pelayanan	16
2.6. Kebutuhan Pelayanan	19
2.7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	22
2.8. Model Teori.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	24
3.1. Tugas Pokok, Fungsi	24
3.2. Tata Kerja.....	39
3.3. Keadaan Pegawai.....	40
3.4. Struktur Organisasi	46

BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN.....	48
4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	48
4.2	Metode Penelitian	48
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian	49
4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	49
BAB V	PEMBAHASAN.....	52
5.1	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Cipta Karya.....	52
5.2	Faktor-faktor Penghambat.....	66
5.3	Solusi Alternatif	68
BAB VI	PENUTUP	70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran-Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Kantor Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Jabatan Tahun 2016	41
Tabel 2	Rincian Jadwal Kegiatan Penelitian	48
Tabel 3	Pengetahuan Masyarakat Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	53
Tabel 4	Persepsi Masyarakat mengenai Pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	54
Tabel 5	Persepsi Masyarakat keikutsertaan dalam sosialisasi mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	55
Tabel 6	Persepsi Masyarakat mengenai Kejelasan Materi sosialisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	56
Tabel 7	Persepsi Masyarakat perlunya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	57
Tabel 8	Persepsi Masyarakat mengenai kemudahan melaksanakan pembangunan karena memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	58
Tabel 9	Persepsi Masyarakat mengenai ada tidaknya keuntungan Memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	59
Tabel 10	...Pernyataan Masyarakat mengenai Kepemilikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	59
Tabel 11	Persepsi Masyarakat mengenai Tempat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	60
Tabel 12	Persepsi Masyarakat mengenai Kecepatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	61
Tabel 13	Persepsi Masyarakat mengenai Biaya pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	63
Tabel 14	Persepsi Masyarakat mengenai Keramahan Pegawai Pelayanan Perijinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Cipta	

Karya 2016	63
Tabel 15 Persepsi Masyarakat mengenai Kemudahan Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kecamatan Rantau Badauh Kabupaten Barito Kuala, 2016	64
Tabel 16 Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 2016	65



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Warga Negara Republik Indonesia kita berkewajiban ikut serta dalam mengisi kemerdekaan ini dengan melaksanakan pembangunan di segala bidang. Pembangunan Nasional adalah pembangunan dari, oleh dan untuk rakyat yang dilaksanakan di semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara yang meliputi aspek politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan yang merupakan perwujudan Wawasan Nusantara.

Pemerintah dalam rangka pelaksanaan Pembangunan Nasional beserta masyarakat berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat dalam pembangunan nasional. Kegiatan Pemerintah tersebut harus saling mengisi dan saling melengkapi dalam satu kesatuan guna menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Keberhasilan pembangunan selalu terkait dengan masalah-masalah yang mendasar seperti : a). Kesejahteraan masyarakat dan Pendidikan. Pada dasarnya pembangunan yang dilaksanakan oleh berbagai daerah merupakan bagian yang cukup penting guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat sebagai subjek pembangunan memerlukan pelayanan administrasi guna menunjang kelancaran dalam dunia pembangunan. Sebagai lembaga pemerintah Dinas Cipta Karya memberikan berbagai macam jenis pelayanan publik salah satunya adalah Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan

(IMB). Namun saat ini pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut dirasakan masih kurang dari berbagai aspek. Oleh sebab itu perlu ada suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang dirasakan masih kurang dikarenakan adanya sebagian masyarakat yang mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut, khususnya dari waktu pelayanan dan hal ini tentu saja menimbulkan perasaan tidak puas bagi masyarakat sebagai subyek yang memerlukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut.

Pelayanan publik atau sering disebut dengan pelayanan masyarakat atau publik service merupakan salah satu aktivitas pemerintah yang selalu menjadi perhatian masyarakat. Tanggapan masyarakat tentang aktivitas pemerintah dalam bidang pelayanan sekarang ini memiliki kecenderungan belum sepenuhnya mampu memuaskan masyarakat. Hal ini tercermin dari masih adanya keluhan masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang prima sebagaimana yang diinginkan, baik yang menyangkut biaya pelayanan, prosedur mutu dan ketetapan waktu untuk pelayanan yang diinginkan. Berbagai keluhan banyak yang disampaikan secara langsung kepada kantor yang bersangkutan atau melalui media. Belum terpuaskannya masyarakat dalam pelayanan publik yang ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat, secara umum terjadi diberbagai organisasi publik baik tingkat desa/kelurahan maupun kecamatan.

Dinas Cipta Karya merupakan instansi pemerintah yang berada dalam wilayah Deli Serdang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara

langsung maupun secara tidak langsung. Pada masyarakat Kabupaten Deli Serdang pelayanan merupakan hal penting bagi masyarakat yang memerlukan terutama pada pemberian izin IMB, seperti bagaimana seseorang mendapatkan layanan membuat Surat rekomendasi IMB dari Kecamatan.

Dari uraian diatas terlihat bahwa masih adanya organisasi Pemerintah termasuk Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang dihadapkan pada masalah mengenai pelayanan kurang mampu memuaskan masyarakat. Kondisi ini tidak boleh dibiarkan terus menerus berlangsung, karena pemerintah Kabupaten bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai publik yang dilayani.

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang baik yang berdomisili diperkotaan maupun yang dipedesaan, baik pejabat sampai rakyat jelata untuk memenuhi segala keperluannya sehari-hari, seperti halnya juga warga masyarakat di Kabupaten Deli Serdang yang akan mendambakan pelayanan yang baik dan bahkan memuaskan bagi mereka terutama pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Cipta Karya yang menjadi objek penelitian.

1.2. Pembatasan Masalah

Adanya asumsi yang menyatakan bahwa dengan pelayanan kerja yang berkualitas mempunyai relevansi dengan kemampuan sumber daya manusia yang diberdayakan sehingga dapat menumbuh kembangkan pelayanan prima. Persepsi masyarakat terhadap Kualitas pelayanan yang selama ini sangat tergantung adanya kebijaksanaan-kebijaksanaan kepada wilayah kecamatan yang mereka terutama

pelayanan yang dilakukan oleh menghargai hak pegawainya untuk meningkatkan pendidikan dan pelatihan yang selama ini masih belum optimal.

Mengingat adanya keterbatasan kemampuan Pegawai yang diberdayakan pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang maka masalahnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal, dimana pelayanan yang diberikan khususnya terkait dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh Masyarakat.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka penelitian ini dibatasi pada lingkup upaya untuk melihat tanggapan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Administrasi yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang khususnya dari aspek pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

1.3. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi itu dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang?

1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin peneliti lakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.
3. Untuk mencari solusi alternatif yang dapat digunakan untuk mengatasi faktor penghambat proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.

Sedangkan kegunaan hasil penulisan adalah sebagai berikut

1. Sebagai gambaran mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan secara praktis oleh Pegawai dalam meningkatkan pelaksanaan kerja pegawai pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.
2. Sebagai sumbangan pemikiran guna dijadikan bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijaksanaan dalam meningkatkan pelayanan Publik di masa akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Persepsi

Apabila orang berbicara mengenai persepsi, maka sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1991 : 98) yang dimaksud dengan persepsi itu adalah apa yang dilihat oleh seseorang belum tentu sama dengan fakta yang sebenarnya. Keinginan orang itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat atau mengalami hal yang sama memberikan interpretasi yang berbeda tentang apa yang dilihat dan yang dialaminya itu.

Persepsi seseorang tidak timbul begitu saja. Tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga hal itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat sesuatu mungkin memberi interpretasi berbeda tentang yang dilihatnya. Secara umum dapat dikatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang.

1. Diri orang yang bersangkutan sendiri. apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, is dipengaruhi oleh karakteristik individual yang turut mempengaruhi seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman dan harapannya.
2. Sasaran persepsi tersebut. Sasaran itu berupa orang, benda atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya.

3. Faktor Situasi. Persepsi dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi manajemen persepsi itu timbul perlu pula mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang ikut berperan dalam penumbuhan persepsi seseorang (siagian 1991 : 98).

Lebih lanjut Thoha. (1992 : 87) hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat perlihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unir terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Menurut Duncan dalam Thoha (1992 : 87) persepsi itu dapat dirumuskan dengan berbagai cara, tetapi dalam ilmu perilaku khususnya psikologi, istilah ini dipergunakan untuk mengartikan perbuatan yang lebih dari sekedar mendengarkan, melihat atau merasakan sesuatu, jika diperluas di luar jangkauan Lima Indera, dan merupakan suatu unsur yang penting di dalam penyesuaian perilaku manusia. Sedangkan menurut Luthans dalam thoha (1992) Persepsi itu adalah lebih kompleks dan lugs kalau dibandingkan dengan penginderaan, proses persepsi meliputi suatu interaksi yang sulit dari kegiatan seleksi, penyusunan, dan penafsiran.

Walaupun persepsi sangat tergantung pada penginderaan data, proses kognitif barangkali bisa menyaring, menyederhanakan, atau mengubah secara objek yang diam tidak bergerak seperti rumah, patung. Lihatlah objek tersebut dari satu sisi, kemudian putarlah pelan-pelan pandangan ke sisi lain, maka yang

nampak seakan-akan objek tersebut bergerak. Contoh ini menunjukkan bahwa seseorang memahami (*persive*) objek tersebut diam tidak bergerak. Dengan demikian proses persepsi akan dapat mengatasi proses penginderaan. Dengan kata lain proses persepsi dapat menambah, dan mengurangi kejadian senyatanya yang diinderaikan oleh seseorang.

2.2. Pengertian Administrasi dan Administrasi Negara

Administrasi berasal dari bahasa latin *administrare* (*ad+ministrare*). Kata *Ad* berarti intensif dan *Ministrare* berarti melayani, memberikan jasa bantuan, atau memenuhi. Kemudian pengertian administrasi terus mengalami pergeseran dan melayani (*to serve*), sampai kepada pemberian pimpinan (*to manage*) ataupun pemberian pengarahan (*to direct*), yang diselenggarakan secara intensif.

Administrasi menurut Sondang P.Siagian (2001 : 4) adalah Keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan di selenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Menurut Pendapat Munawardi Reksohadiprawiro (1994 : 4) Dalam arti sempit Administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta -fakta secara tertulis, dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

Menurut Balai Pembinaan Administrasi Universitas Gajah Mada (2000 5) bahwa Administrasi punya unsur umum adalah :

1. Pengorganisasian : adalah kegiatan berupa menyusun kerangka yang menjadi yang menjadi bagi segenap kegiatan kerja sama dengan jalan mengelompokkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan.
2. Manajemen : adalah berupa menggerakkan orang-orang, pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.
3. Komunikasi adalah kegiatan menyampaikan warta dan suatu pihak lain dalam usaha kerja sama.
4. Kepegawaian : adalah berupa rangkaian kegiatan mengatur dan mengurus penggunaan tenaga-tenaga kerja yang diperlukan dalam kerja sama yang telah ditentukan.
5. Keuangan : adalah rangkaian kegiatan mengelola segi-segi pembinaan sampai dengan pertanggung jawaban keuangan dalam usaha kerja sama yang bersangkutan.
6. Perbekalan : adalah rangkaian kegiatan merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaian barang-barang keperluan kerja dalam usaha kerja yang bersangkutan.
7. Ketatausahaan adalah rangkaian menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai kegiatan yang diperlukan dalam usaha pencapaian tujuan yang ditentukan.
8. Hubungan masyarakat adalah rangkaian pencapaian kegiatan menciptakan hubungan baik dan hubungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang bersangkutan.

Pengertian delapan unsur di atas di mana unsur tersebut saling bertaut satu sama lain, sehingga merupakan satu proses yang tak dapat terpisahkan, dan sangat ditentukan oleh manajemen atau orang yang melaksanakan pelayanan administrasi guna mencapai suatu tujuan. Definisi Administrasi negara secara singkat menurut Sondang P.Siagian (2003:7) adalah sebagai keseluruhan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Berdasarkan uraian tersebut, jelaslah bahwa Administrasi Negara mencakup kegiatan-kegiatan badan-badan eksekutif, legislatif, dan yudikatif, sedangkan Administrasi pemerintahan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak termasuk kegiatan-kegiatan badan legislatif dan badan yudikatif.

Maka ilmu administrasi negara berarti mempelajari pengetahuan-pengetahuan dan lembaga suatu organisasi sehingga lembaga-lembaga yang terbesar yang disusun, digerakkan dan dikemukakan. Ilmu administrasi negara merupakan ilmu pengetahuan yang terletak antara administrasi dan politik atau dengan kata lain terletak dengan permasalahan administrasi, politik, dan pemerintahan.

Administrasi negara adalah rentetan kegiatan yang diadakan atau direncanakan untuk mencapai suatu tujuan bagaimana kita mendapatkan suatu pelaksanaan pemerintahan yang lancar, efektif dan efisien. Dan objek dan ilmu administrasi negara adalah bidang eksekutif dan meliputi kebijakan politik. tugas utama administrasi negara adalah pada dasarnya merencanakan dan merumuskan kebijaksanaan politik dan melaksanakan dan menyelenggarakannya.

2.3. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya Pelayanan sebuah instansi atau suatu organisasi yang berhubungan, langsung dengan masyarakat mempunyai berbagai pengertian terutama apa dan bagaimana pelayanan itu sendiri. apabila dilihat secara harfiah, maka pelayanan berasal dari kata “Layan” atau memberikan sesuatu, sedang “Pelayanan” mempunyai arti sebagai orang yang memberikan sesuatu (baik jasa atau produk) kepada orang lain.

H. A. S. Moenir (2001 : 17) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses penemuan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan definisi pelayanan menurut Iswiyati Rahayu (2001 : 8) adalah suatu proses pemberian sesuatu (baik jasa maupun produk) kepada orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut lebih ditekankan pada "Bagaimana pelayanan publik (Aparatur Negara) dalam memperlakukan masyarakat sebagai klien negara, untuk mengurus kepentingannya yang berhubungan dengan kepentingan dan tata tertib negara maka yang lebih diutamakan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan harus memenuhi beberapa kriteria seperti adanya transparansi (keterbukaan) pelayanan, adanya Akuntabilitas (pertanggung jawaban) pelayanan dan kesamaan dalam pelayanan.

Menurut Soetopo (1999 : 4) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dari devinisi di atas pelayanan disini terkait dengan pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pada prinsipnya sebuah instansi atau kantor untuk kelancaran pelayanan administrasi menggunakan berbagai sarana yang dapat menunjang kegiatan sehari-hari

membutuhkan segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang terlibat langsung dengan organisasi/instansi.

Pelayanan umum (*public service*) dalam dunia modern merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Kemampuan kompetitif suatu organisasi banyak ditemukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Dengan kata lain, pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Penelitian terhadap pelayanan ini bukan berdasarkan pemaknaan dan yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak penerima pelayanan.

Dibidang pemerintahan, masalah pelayanan juga tidak kalah penting bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan layanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kedudukannya dimata masyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang penting dalam pelayanan umum, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alai serta sistem yang memungkinkan berjalannya

mekanisme kegiatan pelayanan, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

2.4. Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan

Kata mutu pelayanan pada tingkatan baik tindaknya, atau berharganya tidaknya sesuatu. Oleh karena itu, kata “Mutu Pelayanan” mengacu pada tingkatan baik atau tidaknya sebuah pelayanan. Namun ukuran bagi baik tidaknya sebuah pelayanan tidak mudah disepakati, karena setiap jenis pelayanan memiliki ciri-ciri khas masing-masing berkembang untuk memenuhi kebutuhan khusus, dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda.

Sampai saat ini telah ditawarkan berbagai ukuran bagi mutu pelayanan, dengan titik pusat yang saling berbeda, dan cara pengukuran yang beraneka ragam pula. Namun, demikian terdapat beberapa kesamaan ukuran mutu pelayanan yang sering dijumpai di berbagai bidang kajian, yaitu :

- a. Proses Pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
- b. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c. Pelaksanaan Pelayanan didukung teknologi, sarana dan prasarana, yang memadai.
- d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
- f. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.

g. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Menurut Soetopo, (1999 : 4) pelayanan adalah suatu untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi diatas pelayanan disini terkait dengan pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Kemudian Soetopo (1999 : 7) pelayanan prima, adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

Untuk menghasilkan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik perlu diperhatikan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima adalah :

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dan pemerintah kepada pelanggan (masyarakat).
2. Pelayanan prima bisa ada manakala ada standar pelayanan.
3. Untuk instansi yang sudah ada standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah apabila pelayanan memenuhi standarnya.
4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan bare yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
5. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan, (Soetopo, 1999:7).

Dari pengertian tersebut jelas digambarkan bahwa pelanggan pemerintah adalah masyarakat. Departemen atau lembaga pemerintah dan non departemen pemerintah daerah Tingkat I dan Tingkat II memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik internal maupun eksternal. Pelayanan internal pemerintah adalah pelayanan suatu instansi pemerintah kepada instansi pemerintah lain. Sedangkan eksternal adalah pelayanan suatu instansi pemerintah kepada masyarakat.

Kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang sudah ditetapkan.

Kualitas suatu pelayanan tanpa memperhatikan keadaan dan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai dalam diskusi oleh Dwiyanto, (1999 : 3) bahwa evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen utama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Sedangkan elemen yang kedua bahwa kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum, dalam proses, maupun setelah yaitu diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan umum, akan menunjuk salah satu ukuran sejauh mana kualitas pelayanan tersebut telah dicapai oleh suatu organisasi pelayanan publik.

2.5. Aspek - Aspek Pelayanan

Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2000:23) secara garis besar ada empat unsur pokok dalam *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yaitu

1. Kecepatan (*service ability*)
2. Ketepatan (*accuracy*)
3. Keramahan (*courtesy*)
4. Kenyamanan (*conveniescz*)

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz dalam Lukman (2000 : 12) tentang dimensi atau atribut dalam perbaikan pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapat pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan. Pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Lebih lanjut H.A.S Moenir (1995 : 120), bahwa sarana pelayanan berfungsi sebagai berikut :

1. Mempercepat proses pelaksanaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa

3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak pada pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Apabila aparatur pelayanan berkeinginan menciptakan kepuasan total pelanggan/masyarakat, maka dimensi-dimensi diatas sangat penting untuk diperhatikan. Selain itu penetapan biaya hares jelas dan transparan sehingga tidak menimbulkan kecurigaan dan ketidakpastian.

Sarana, yang berhubungan dengan kerja dalam fungsinya terbagi atas 3 golongan yaitu :

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan pekejaan.
3. Perlengkapan bantu, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

Sarana pelayanan merupakan hal penting bagi proses kerja sebuah organisasi baik instansi pemerintah, swasta, organisasi sosial disamping peranan unsur manusianya sendiri.

Bila pelayanan ini dikaitkan dengan organisasi pemerintah maka tidak bisa mengabaikan apa yang disebut dengan Administrasi Negara, karena administrasi negara ini menjadi Pedoman bagi penyelenggaraan negara dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan negara.

Proses pelayanan akan menyangkut pada arus kerja kantor dan kegiatan pelaksanaan, pemanfaatan peralatan, pegawai dan arsip, oleh karena itu tujuan dan proses pelayanan ini berkaitan dengan :

1. Apabila peralatan otomatis dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, tepat dan dengan biaya yang lebih efisien.
2. Menyederhanakan formulir dan warkat, baik metode persiapan maupun pengisiannya.
3. Menghapus formulir dan warkat yang tidak penting dan tidak perlu.
4. Memadukan formulir-formulir yang mungkin dapat disatukan.

Selain mengetahui tehnik yang digunakan untuk memberikan pelayanan, maka juga diperlukan adanya bentuk pelayanan yang ada pada suatu organisasi yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan penunjukan
2. Pelayanan pemberian informasi
3. Pelayanan pemberian bantuan kepada pemakai / masyarakat pengguna.

Ketiga pelayanan ini hanya merupakan sebagian saja dan berbagai macam bentuk pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh suatu organisasi, sedangkan tahapan-tahapan pelayanan ini harus disesuaikan dengan kelengkapan suatu organisasi.

2.6. Kebutuhan Pelayanan

Secara individu manusia tidak pernah mampu secara penuh memenuhi sendiri kebutuhannya sehingga selalu butuh pelayanan. Meskipun manusia makhluk tertinggi ciptaan Tuhan tetapi makhluk yang serba terbatas, baik secara fisik intelektual, moral, waktu, membantu manusia butuh pelayanan (Sianipar, 1998:23).

Manusia dalam melakukan aktivitasnya baik ditempat kerja sesuai tugas dan fungsinya maupun lingkungan tempat tinggal dan lingkungan masyarakat sesuai dengan fungsi tidak cukup hanya dengan kemampuan berfikir dan fisik, tetapi butuh bantuan sumber daya dan bahan-bahan.

Selanjutnya Sianipar (1998 : 24) mengatakan dalam pelaksanaan atau penyelesaian suatu pekerjaan (proses produksi) ada suatu masukan (input), kegiatan/aktivitas membuat, mengerjakan (proses) dan ada hasil atau produk (output). Masukan berupa bahan, alat, dana, tenaga, data, informasi tidak selalu tersedia pada setiap pegawai atau unit kerja (instansi/departemen).

Konsep dan wawasan pelayanan terbagi dalam beberapa aspek yakni :

1. Pelayanan Berwawasan

Pemikiran untuk berpihak melindungi produsen lokal dengan memberikan pelayanan khusus masih sulit dihilangkan. Memberikan perlakuan khas berupa fasilitas atau proteksi khusus kepada produsen agar tumbuh menjadi perubahan besar, konglomerat bertujuan untuk memperkuat daya saing produsen dalam era globalisasi. Pemberian pelayanan khusus ini merupakan suatu indikasi, kecendrungan berorientasi pada produsen (Sianipar, 1998: 11).

Selain produsen yang berorientasi pada produk beranggapan bahwa konsumen akan puas kalau dengan mudah dapat memilih produk, dan produk yang ditawarkan bermutu. Dengan konsepsi menawarkan produk yang dihasilkan, bukan memberikan apa yang diinginkan, dibutuhkan oleh masyarakat. Organisasi pemerintahan dan bisnis harus merubah wawasan dan konsep produk, menjadi konsep berwawasan pelayanan masyarakat yang memuaskan (Sianipar dalam Anjar 2000:2).

2. Perubahan Paradigms Pelayanan

Sejalan dengan konsepsi pelayanan berwawasan masyarakat, maka timbul pemikiran yang menempatkan posisi masyarakat yang dilayani berada dibawah pegawai garis terdepan atau dibawah garis atas piramida dirubah menjadi posisi puncak piramida terbalik. Konsepsi mempromosikan masyarakat (konsumen) pada puncak piramida terbalik, merupakan suatu cara sebagai abdi masyarakat, konsepsi ini jugs merupakan pencerminan pamikiran bahwa pelanggan adalah raja (Sianipar dalam Anjar, 2000:4).

3. Pelayanan Aparatur Pemerintah

Sesuai dengan salah satu fungsi aparat pemerintah yang abdi masyarakat, maka sangat tepat cara implementasikan konsep pelayanan berwawasan masyarakat dan pemikiran piramida terbalik memposisikan pelanggan eksternal pada puncak struktur organisasi.

Semua aparat pemerintah mereformasi wawasan berfikir, merubah paradigms dan perilaku mereka dan dilayani menjadi melayani, melayani dengan cepat, tepat pada setiap level dibidang masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Cara kerja lama yang terkesan lamban dirubah, dirancang menjadi pelayanan yang tepat dan cepat, lebih efektif dan efisien. Cara berfikir yang kurang terbuka, yang kaku dalam mengartikan, menetapkan peraturan disiplin, direformasi menjadi pemikiran yang kreatif, inovatif dan adaptif terhadap perubahan (Sianipar, dalam Anjar 2000:6).

Memperhatikan hal tersebut diatas maka proses pelayanan akan melewati jalur-jalur yang telah ditentukan pada setiap organisasi. Kemudian untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi, masyarakat, oleh karena itu suatu organisasi yang dapat dianggap bermutu maka salah satu kriterianya adalah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tepat, cepat dan benar.

Untuk mengetahui tehnik-tehnik layanan yang digunakan suatu organisasi maka Siagian (1996:6) mengemukakan sebagai berikut:

1. Sistem layanan terbuka

Sistem layanan terbuka merupakan suatu sistem yang memperbolehkan masuk pemakaian pada suatu kantor.

2. Sistem layanan tertutup

Suatu sistem layanan yang tidak memperbolehkan pemakaian untuk memasuki, suatu kantor.

Untuk organisasi yang fleksibel maka dapat menggunakan kedua macam tehnik pelayanan tersebut dengan cara menggabungkan, karena dapat saja pemakai jasa dengan permasalahan khusus dan hares dipecahkan oleh pimpinan organisasi dengan langsung menghadapi pada pimpinan yang bersangkutan.

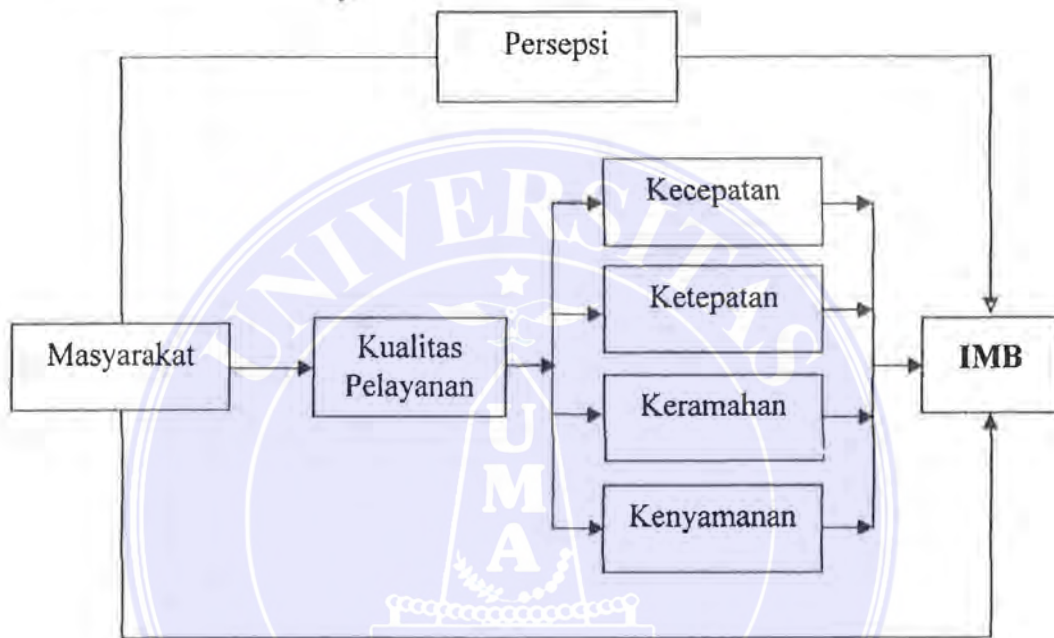
2.7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan. (IMB) telah diatur dalam Peraturan. Daerah Nomor 7 Tahun 2000 tentang Retribusi ijin Mendirikan Bangunan, baik itu membangun baru, menambah dan merubah termasuk didalamnya Izin Mendirikan Bangunan. (IMB) ada yang bersifat komersil seperti toko, rumah toko, serta kompleks perumahan atau real estate dan non komersil seperti rumah tempat tinggal.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam penjelasan umum Peraturan Daerah Pasal 1 huruf w adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sedangkan pengertian bangunan itu sendiri dijelaskan pada Pasal 1 huruf o, yaitu setiap hasil pekerjaan manusia yang tersusun, terletak atau tertumpu pada bata-bata landasan atau yang tertancap pada tanah yang dibangun yang terbentuk ruang tertutup seluruhnya sebagian terbuka yang dibangun baik bersifat menetap maupun sementara.

Objek dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah setiap bangunan yang dibangun di wilayah daerah, sedangkan subjek izin ini adalah setiap orang atau badan hukum yang membangun bangunan di daerah.

2.8. Model Teori



Gambar 1 : Model Teori

Sumber : Olahan Peneliti, 2016

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1. Tugas Pokok, Fungsi

Kantor Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang mempunyai tugas membantu Bupati di dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah Kabupaten Deli Serdang. Untuk melaksanakan tugasnya tersebut maka, Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang memiliki unsur-unsur organisasi yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing.

1. Kepala Cipta Karya dan Pertambangan mempunyai rincian tugas :

- a. Mendisposisikan surat-surat kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya:
- b. Memberi pnuj dan arahan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Menyusun kebijakan teknis dibidang cipata karya pengembangan kawasan penanggulangan kebakaran dan penyehatan lingkungan serta pertambangan dan energi.
- d. Menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang cipta karya, pengembangan kawasan, penanggulangan kebakaran dan penyehatan lingkungan serta pertambangan dan energi

- e. Melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang cipta karya, pengembangan kawasan, penanggulangan kebakaran dan penyehatan lingkungan serta pertambangan dan energi
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum yang meliputi kesekretariatan, program, kepegawaian keuangan perlengkapan dan organisasi dibidang cipta karya, pengembangan kawasan, penanggulangan kebakaran dan penyehatan lingkungan serta pertambangan dan energi
- g. Melakukan pengelolaan unit pelaksana teknis dibidang cipta karya, pengembangan kawasan, penanggulangan kebakaran dan penyehatan lingkungan serta pertambangan dan energi
- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- i. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas
- j. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

2. Sekretaris mempunyai rincian tugas :

- a. Memberi tunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, memebagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.

- c. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrative.
- d. Melaksanakan pengelolaan admistrasi umum
- e. Melaksanakan pengelolaan admisterasi kepegawaian
- f. Melaksanakn pengelolaan admistrasi perlengkapan
- g. Melaksanakn pengelolaan admistrasi program
- h. Melaksanakn pengelolaan admistrasi keuangan
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor
- j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen dan lainnya
- k. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor;
- l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib;
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksakan perjalanan Dinas.;
- n. Melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas;
- o. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor.
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku
Memeriksa,mengecek, menoreksi mengontrol, merencanakan,kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- q. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepadaatasan sesuai hasil yang telahdicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas,

- r. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.
- s. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

3. Kepala sub bagian umum mempunyai rincian tugas:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- e. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- f. Menggandakan menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar
- g. Memeriksa, meneliti dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar
- h. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor
- i. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya
- j. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- k. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban tugas

- l. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP- bawahan
- m. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

4. Kepala Sub bagian Program mempunyai rincian tugas:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi program
- d. Mengumpulkan, mengolah, menganalisa data sebagai bahan acuan dalam penyusunan program kerja
- e. Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja;
- f. Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas;
- g. Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan;
- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku;
- i. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas;
- j. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai dengan hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawab tugas;

- k. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan;
- l. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

5. Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan;
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan;
- e. Menyusun , memeriksa, dan meneliti rencana anggaran;
- f. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran;
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perbendaharaan;
- h. Meneliti dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan;
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku;
- j. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- k. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan;
- l. Melaksanakan tugas yang lain yang di perintahkan oleh atasan.

6. Kepala Bidang Cipta Karya mempunyai rincian tugas :

- a. Memberi petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan;
- b. Mendisposisikan surat kepada bawahan ;
- c. Membagi tugas kepada para bawahan sesuai dengan bidang tugasnya ;
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Cipta Karya ;
- e. Melakukan penyempurnaan dan penyusunan kebijakan, strategis dan standar pelayanan tugas-tugas dinas di bidang sarana dan prasarana lingkungan pemukiman, peningkatan kualitas dan pemulihan dampak bencana serta air bersih ;
- f. Melaksanakan perencanaan pembinaan sosialisasi koordinasi kerja sama pengawasan dan pengendalian pemukiman peningkatan kualitas dan pemulihan dampak bencana serta air bersih ;
- g. Menyusun program perencanaan teknis pelaksanaan pembangunan peningkatan dan pemeliharaan gedung dan bangunan pemerintah ;
- h. Melaksanakan teknis pengelolaan pengendalian dan penerbitan perizinan bangunan tata teknik dan kontruksi serta pemanfaatan bangunan pemerintah dan masyarakat ;
- i. Melaksakan sosialisasi persyaratan teknis dan perundang –undangan di bidang bangunan kepada masyarakat ;
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku ;
- k. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban sebagai pelaksanaan tugas;

- l. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan ;
- m. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan .

7. Kepala Seksi Prasarana Lingkungan Pemukiman mempunyai rincian tugas:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan ;
- b. Memberi petunjuk membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib ;
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas ;
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Prasarana Lingkungan permukiman ;
- e. Melaksanakan tugas di bidang Prasarana Lingkungan Permukiman, Fasilitasi Dana, Peningkatan Kualitas dan Pemulihan Dampak Bencana serta Air Bersih ;
- f. Melaksanakan Teknis di bidang Prasarana Lingkunga Permukiman dan Teknis perencanaan, pengawasan, pengendalian, pengembangan dan pembangunan ;
- g. Mengikuti pelaksanaan system perencanaan pembangunan dan membuat petunjuk teknis pendukung pelaksanaan kegiatan ;
- h. Membuat usulan rencana kegiatan pembangunan dan melaksanakan koordinasi menetapkan rencana kegiatan pembangunan ;

- i. Membuat teknis pelaksanaan survey, desain investigasi dan anggaran biaya pembangunan prasarana Lingkungan Permukiman ;
 - j. Mendata prasarana yang harus ada berdasarkan sesuai tata ruang ;
 - k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku ;
 - l. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
 - m. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan ;
 - n. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan ;
- 8. Kepala Seksi Gedung dan Bangunan Pemerintahan** mempunyai rincian tugas :
- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan ;
 - b. Memberi petunjuk membagi tugas dan membimbing bawaha agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib ;
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas ;
 - d. Melaksanakan tugas –tugas yang berhubungan dengan Gedung dan Bangunan Pemerintah ;
 - e. Melaksanakan penyusunan rencana teknis rehabilitasi dan pemeliharaan fisik secara Teknis Bangunan dan Gedung Negara yang di miliki Pemerintah Kabupaten ;

- f. Mengumpulkan, mengolah, menyajikan bahan dan data untuk penyusunan rencana kegiatan di bidang gedung dan bangunan Pemerintah, sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan ;
 - g. melaksanakan Teknis Rehabilitasi, Pemeliharaan Fisik Bangunan dan Gedung Negara yang dimiliki Pemerintah Kabupaten ;
 - h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku ;
 - i. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
 - j. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian bahan penilaian DP- 3 bawahan ;
 - k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- 9. Kepala Seksi Tata Bangunan mempunyai rincian tugas :**
- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan ;
 - b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib ;
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas ;
 - d. Melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan tata bangunan dan perizinan ;
 - e. Mengumpulkan, mengolah, menyajikan bahan dan data untuk penyempurnaan dan penyusunan kebijakan strategis dan standar

- pelaksanaan kewenangan dalam bidang tata bangunan dan perizinan bangunan ;
- f. Melaksanakan pengelola, pelayanan dan penerbitan perizinan bangunan sesuai ketentuan dan standar yang di tetapkan ;
 - g. Melaksanakan sosialisasi, koordinasi, kerja sama, pembinaan dan pengendalian penerapan tata Teknis Bangunan dan Kontruksi dalam perizinan persyaratan bangunan sesuai ketentuan dan standar yang di tetapkan ;
 - h. Melaksanakan laporan dan pendataan serta evaluasi penerimaan retribusi perizinan mendirikan bangunan dalam pencapaian target pendapatan hasil daerah (PAD) sesuai ketentuan dan standar yang berlaku ;
 - i. Melaksanakan pendataan bangunan, evaluasi dan pengaturan tata bangunan sesuai ketentuan dan standar yang berlaku ;
 - j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku ;
 - k. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
 - l. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan ;
 - m. Melaksanakan tugas lain yang di perintahakan oleh atasan.

10. Kepala Bidang Pengembangan Kawasan mempunyai rincian tugas :

- a. Memberi petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan ;

- b. Mendisposisikan surat kepada bawahan ;
- c. Membagi tugas kepada para bawahan sesuai dengan bidang tugasnya ;
- d. Melaksanakan tugas –tugas yang berhubungan dengan penembangan kawasan dan program pengembangan wilayah strategi dan cepat tumbuh ;
- e. Merencanakan operasional pelaksanaan tugas di bidang pengembangan kawasan dan program pengembangan wilayah strategi dan cepat tumbuh ;
- f. Melakukan penyempurnaan dan penyusunan dan kebijakan, strategis dan standar pelayanan tugas –tugas dinas dalam melakukan pengembangan kawasan, kawasan skala besar, kawasan khusus, keterpaduan prasarana kawasan dan keserasian kawasan ,
- g. Menyelenggarakan pelaksanaan, pembinaan, pengendalian, koordinasi dan kerja sama dalam penyelenggaraan dalam pengembangan kawasan, kawasan skala besar, kawasan khusus, keterpaduan prasarana kawasan dan keserasian kawasan ;
- h. Melaksanakan penyusunan rencana Kabupaten dalam pembangunan dan pengembangan perumahan dan Permukiman Daerah dan (RP4D) ;
- i. Menyusun kebijakan dan srategi Kabupaten dalam menyelenggarakan keserasian kawasan dan lingkungan hunian berimbang ;
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku ;
- k. Menyusun laporan melaksanakan tugas kepada atasan sesuai dengan hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban tugas ;

- l. Menilai hasil kerja bawahan dan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan ;
- m. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

11. Kepala Seksi Pengembangan Kawasan Perkotaan mempunyai rincian tugas :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan;
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib ;
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas ;
- d. Melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan pengembangan kawasan perkotaan program pengembangan wilayah strategis dan cepat tumbuh bidang jaringan jalan lingkungan ;
- e. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan dan data untuk penyempurnaan dan penyusunan kebijakan strategi dan standar pelaksanaan tugas – tugas dinas dalam pelaksanaan perencanaan pembangunan kawasan skala besar dan kawasan khusus ;
- f. Menyusun kebijakan dan strategi kabupaten dalam penyelenggaraan pembangunan pengelolaan kawasan skala besar dan kawasan khusus ;
- g. Melaksanakan penyelenggaraan dan kawasan konservasi arsitektur bangunan serta pelestarian kawasan dan bangunan bersejarah ;
- h. Mendata bangunan – bangunan bersejarah di kawasan perkotaan ;

- i. Melakukan pengamanan terhadap bangunan bersejarah pada kawasan perkotaan ;
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku ;
- k. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- l. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan ;
- m. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

12. Kepala Seksi Pengembangan Kawasan Pedesaan mempunyai rincian tugas:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan ;
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib ;
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas ;
- d. Melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan pengembangan kawasan pedesaan program pengembangan wilayah strategis dan Cepat Tumbuh bidang Jaringan Drainase/ parit lingkungan ;
- e. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan dan data untuk penyempurnaan dan peyusunan kebijakan strategi dan standar pelaksanaan tugas – tugas dinas dalam pelaksanaan perencanaan pengembangan kawasan pedesaan ;

- f. Menyusun kebijakan dan strategi Kabupaten dalam penyelenggaraan keterpaduan prasarana kawasan dan keserasian kawasan perdesaan ;
- g. Mendata bangunan –bangunan bersejarah di kawasan perdesaan ;
- h. Melakukan pengamanan terhadap bangunan bersejarah pada kawasan perdesaan ;
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu di ambill dengan ketentuan yang berlaku ;
- j. Menyusun laporan sesuai hasil yang di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas ;
- k. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian Dp-3 bawahan ;
- l. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

12. Kepala Seksi Pemugaran dan Perbaikan Perumahan mempunyai rincian

tugas :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan ;
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib ;
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas ;
- d. Melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan pemugaran dan perbaikan perumahan ;

- e. Melaksanakan pembinaan, penyusunan rencana dan penyehatan / perbaikan dalam bidang lingkungan permukiman melalui usaha perbaikan kampung, upaya peremajaan kawasan kumuh, penataan lahan terarah maupun renovasi ;
- f. Melaksanakan penyusunan Kabupaten dalam pembangunan perumahan dan permukiman daerah (RP4D) serta memonitoring dan evaluasi ;
- g. Melaksakan teknis pembinaan di bidang perusahaan rakyat serta pengkajian dan analisis akan kebutuhan rumah dan kawasan perumahan ;
- h. Mengkaji dan menganalisis akan kebutuhan rumah dan kawasan perumahan serta mengatur dan mengelola perumahan rakyat ;
- i. Melaksanakan teknik pembangunan dan pengembangan serta pemugaran perumahan rakyat yang merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten ;
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku ;
- k. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas ;
- l. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 Bawahan ;
- m. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

3.2 Tata Kerja

Dalam melaksanakan tugasnya setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang wajib menerapkan

prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik didalam lingkungan maupun antar satuan unit organisasi sesuai dengan tugas masing-masing.

Setiap pimpinan suatu bagian di Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang melaksanakan tugasnya berdasarkan kebijakan yang telah ada. Setiap pimpinan bagian di lingkungan Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang wajib memberikan petunjuk dan bimbingan terhadap pelaksanaan tugas bawahannya. Setiap pimpinan suatu bagian wajib mengawasi bawahannya masing-masing sesuai dengan fungsi pengawasan yang ada dan apabila terjadi penyimpangan agar segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap pimpinan dilingkungan Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggungjawab kepada atasan (Kadis) dan menyiapkan laporan berkala tepat waktu sebagai bahan pimpinan utama untuk diolah dan dipergunakan sebagai laporan kegiatan Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.

3.3 Keadaan Pegawai

Adapun jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Kantor Dinas Cipta Karya, adalah sejumlah 135 (seratus tiga puluh lima) orang, yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1: Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Kantor Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Jabatan Tahun 2016.

NO.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN
1	Ir. ABDUL HARIS, MM	19600201 199203 1 003	IV/c	KEPALA DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN
2	AGUS MUI.YONO, SH, M. Si	19690814 199703 1 010	IV/b	SEKRETARIS
3	PONIDI	19651202 199303 1 013	III/c	KASUBBAG UMUM
4	AFLULI, SE	19690621 199703 1 007	III/b	STAF SUBBAG UMUM
5	DESMAN SAHALA SIAHAAN, ST	19751214 200903 1 001	III/b	STAF SUBBAG UMUM
6	TUTI MARIANI	19700103 201001 2 001	II/b	STAF SUBBAG UMUM
7	SYAPTI	19590621 198712 1 002	III/b	KASUBBAG KEUANGAN
8	BAYURUKMA, SE	19740322 200801 1 015	III/a	BENDAHARA PENGELUARAN
9	SRI LESTARI NINGSIH SIGIRO, SE	19860205 200903 2 008	III/b	STAF SUBBAG KEUANGAN
10	ARMANSYA	19601211 198903 1 017	III/b	STAF SUBBAG KEUANGAN
11	SITI AMINAH SIREGAR, SE	19770604 200801 2 025	III/b	STAF SUBBAG KEUANGAN
12	SYAFRIL BUARI	19800226 201407 1 002	II/a	STAF SUBBAG KEUANGAN
13	MARDIONO, ST	19730524 200502 1 005	III/c	KASUBBAG BINA PROGRAM
14	HERIANSYAH SIREGAR, ST, MT	19710216 199703 1 007	IV/a	STAF SUBBAG PROGRAM
15	JUNIDAR, ST	19800601 200504 2 001	III/c	STAF SUBBAG PROGRAM
16	ELSYA MARINA, SE	19810327 200502 2 015	III/b	STAF SUBBAG PROGRAM
17	SRI DWI ASMAWATI, ST	19730117 201407 2 002	III/a	STAF SUBBAG PROGRAM
18	ZEIFREDIN PURBA, ST	19781210 200903 1 003	III/c	KASI TATA BANGUNAN
19	SYAHRIAL EFFENDI	19620828 198602 1 008	III/b	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
20	JUNIMAN	19630416 198703 1 014	II/d	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
21	ARDHIAN NAFIS, ST	19730813 200801 1 014	III/a	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
22	EFRIDAWATI	19781015 200801 2 020	II/b	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
23	INDRA UTAMA, ST	19861016 200903 1 004	III/a	STAF SEKSI TATA BANGUNAN

NO.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN
24	HARRY ZALDY LUBIS, S. Sos	19810506 200801 1 014	III/a	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
25	BURHANUDDIN, ST	19701120 200801 1 015	III/b	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
26	ELVI JUITA BR PURBA, S. Sos	19831003 201001 2 018	III/a	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
27	PITRIYANI, S. Sos	19730110 201001 2 001	III/a	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
28	ARI MARTIANSYAH, ST	19760324 200903 1 002	III/c	KASI GEDUNG DAN BANGUNAN PEMERINTAH
29	KRISMAN TOMSON PARDEDE, ST	19800420 201001 1 026	III/b	STAF SEKSI GEDUNG DAN BANGUNAN PEMERINTAH
30	SYAHRIL	19621022 200701 1 008	II/c	STAF SEKSI GEDUNG DAN BANGUNAN PEMERINTAH
31	T. THOMAS GANDA SYAHPUTRA	19840414 200903 1 007	II/b	STAF SEKSI GEDUNG DAN BANGUNAN PEMERINTAH
32	MUHAMMAD RAHMAT AGUSSALAM P, ST	19830812 201001 1 010	III/b	STAF SEKSI GEDUNG DAN BANGUNAN PEMERINTAH
33	ANGGIAT P, SIPAYUNG, ST	19791116 200904 1 002	III/c	KASI PRASARANA LINGKUNGAN PERMUKIMAN
34	GANDA UTAMA	19620228 198712 1 004	III/a	STAF SEKSI PRASARANA LINGKUNGAN PERMUKIMAN
35	OLOAN TUA NAIBAHO	19680102 200701 1 051	II/c	STAF SEKSI PRASARANA LINGKUNGAN PERMUKIMAN
36	IMDHANI	19660402 200604 1 022	II/c	STAF SEKSI PRASARANA LINGKUNGAN PERMUKIMAN
37	BUDIANTO HARAHAP	19820228 201001 1 017	II/b	STAF SEKSI PRASARANA LINGKUNGAN PERMUKIMAN
38	BANI ASYIR, ST	19660605 199803 1 012	IV/a	KABID PENGEMBANGAN KAWASAN
39	MARTUPA SIDERANG, ST	19780914 200502 1 004	III/c	KASI PENGEMBANGAN KAWASAN PERKOTAAN
40	MARTIAM, ST	19640808 199303 1 006	III/d	STAF SEKSI PENGEMBANGAN KAWASAN PERKOTAAN
41	LAMBOK SIANTURI	19600403 198110 1 004	III/b	STAF SEKSI PENGEMBANGAN KAWASAN PERKOTAAN
42	JULIUS, ST	19711107 200701 1 003	III/c	STAF SEKSI PENGEMBANGAN KAWASAN PERKOTAAN
43	WIDYA ASTUTY, ST	19750417 200801 2 014	III/b	STAF SEKSI GEDUNG DAN BANGUNAN PEMERINTAH
44	AMRI DALIMUNTHE, Amd	19710119 200903 1 001	II/d	STAF SEKSI TATA BANGUNAN
45	SAYANG ARSIDAH	19800323 201407 2 002	II/a	STAF SEKSI PENGEMBANGAN KAWASAN PERKOTAAN
46	ZULKARNAEN, S. Sos	19691221 199203 1 010	III/c	KASI PEMUGARAN DAN PERBAIKAN PERUMAHAN

NO.	NAMA	NIP	GOL.	JABATAN
47	SUTAN PARI.INDUNGAN HARAHAP, ST	19760617 200801 1 018	III/b	STAF SEKSI PEMUGARAN DAN PERBAIKAN PERUMAHAN
48	Z U L P A N	19630823 200604 1 007	II/c	STAF SEKSI PEMUGARAN DAN PERBAIKAN PERUMAHAN
49	EVA MEGAWATI SIREGAR	19800815 201407 2 006	II/a	STAF SEKSI PEMUGARAN DAN PERBAIKAN PERUMAHAN
50	MUHAMMAD SYAHLAN S, ST	19710901 200604 1 016	III/c	KASI PENGEMBANGAN KAWASAN PERDESAAN
51	M. ALINAFIAH SIREGAR	19760414 199803 1 008	II/b	STAF SEKSI PENGEMBANGAN KAWASAN PERDESAAN KABID
52	Drs. BINSAR T.II. SITANGGANG, MSP	19680524 199002 1 003	IV/b	PERTAMBANGAN DAN ENERGI
53	N O V I A R M E N, ST	19741125 200604 1 018	III/c	KASI PERTAMBANGAN
54	SERASI MANURUNG, ST	19800927 201001 1 015	III/b	STAF SEKSI PERTAMBANGAN
55	Ir. S O F A R	19581212 199303 1 009	III/d	KASI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERTAMBANGAN
56	E R W I N C A H Y O N O, ST	19810101 201003 1 001	III/b	STAF SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERTAMBANGAN
57	MUHAMMAD NURNAS	19680611 200604 1 015	II/c	STAF SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERTAMBANGAN
58	IRWANSYAH RAMADHAN SIREGAR	19681219 200801 1 009	II/b	STAF SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERTAMBANGAN
59	A H M A D W A H Y U D I	19800222 200801 1 021	II/b	STAF SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERTAMBANGAN
60	HERRY KUSWANTO	19800529 201001 1 009	I/c	STAF SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PERTAMBANGAN
61	JENLON ERICH EKA PUTRA GIRSANG, ST	19830413 200903 1 008	III/c	KASI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
62	KHAIRIL AMRI	19791109 200801 1 010	II/b	STAF SEKSI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
63	AMIRUDDIN HUTASUHUT	19820728 200801 1 015	II/b	STAF SEKSI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
64	A S M A W I	19621008 200604 1 007	I/b	STAF SEKSI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
65	M A H Y U L I A N, ST	19630706 198503 1 024	IV/a	KABID PENANGGULANGAN KEBAKARAN DAN PENYEHTAN LINGKUNGAN
66	M U H A R S A I N D R A, ST	19750119 200604 1 016	III/c	KASI PENANGGULANGAN GENANGAN DAN BANJIR
67	SYAFRINA ARMAYATI	19850915 200903 2 009	II/b	STAF SEKSI PENANGGULANGAN GENANGAN DAN BANJIR
68	MOHAMMAD ANSARISYAH	19760601 200903 1 004	II/b	STAF SEKSI PENANGGULANGAN GENANGAN DAN BANJIR

NO.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN
69	JUNIDA	19780611 200801 2 032	II/b	STAF SEKSI PENANGGULANGAN GENANGAN DAN BANJIR
70	AIDA SYAHPUTRI, ST	19721127 199402 2 003	III/c	KASI PENGOLAHAN LIMBAH DAN PERSAMPAHAN
71	MARADUSIAHAN, BSc	19600715 198909 1 002	III/c	STAF SEKSI PENGOLAHAN LIMBAH DAN PERSAMPAHAN
72	SARJO, SH	19700921 199303 1 006	III/b	STAF SEKSI PENGOLAHAN LIMBAH DAN PERSAMPAHAN
73	ANDI SILITONGA	19711001 199303 1 012	III/b	STAF SEKSI PENGOLAHAN LIMBAH DAN PERSAMPAHAN
74	IHWAN POHAN	19810419 200604 1 020	II/c	STAF SEKSI PENGOLAHAN LIMBAH DAN PERSAMPAHAN
75	SAMSUL LUMBANTOBING, S. Sos	19671105 198910 1 005	III/d	KASI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
76	MAWARDI NUR, ST	19750101 200801 1 032	III/b	STAF SEKSI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
77	HANDOKO FARADITA	19860615 200604 1 006	II/c	STAF SEKSI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
78	CHAIRUL AMRI	19810122 200604 1 011	II/c	STAF SEKSI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
79	HERMANSYAU NASUTION, ST	19720307 200903 1 001	III/a	STAF SEKSI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
80	SUPENDI	19781021 200801 1 013	II/b	STAF SEKSI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
81	MUHAMMAD FADIL MAKMUR	19871102 201001 1 003	II/b	STAF SEKSI PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN
82	BENNY SINAGA	19760130 200801 1 010	II/b	KOMANDAN PELETON I
83	MUJAHIDIN	19780902 200801 1 012	II/b	KOMANDAN REGU-I POS LUBUK PAKAM
84	ISMETHERIYANTO	19610214 200604 1 007	I/c	OPERATOR
85	RINALDI KESUMA	19890909 201101 1 002	II/b	ANGGOTA
86	RIZALSYAH	19681213 2000604 1 013	II/c	KOMANDAN REGU-II POS LUBUK PAKAM
87	RUSLAN DEDI LUBIS	19800509 200801 1 022	II/b	OPERATOR
88	NURHADIANSYAH	19860117 201101 1 022	II/c	ANGGOTA
89	SOFYUL HAYAT HASIBUAN	19860603 201001 1 009	II/b	ANGGOTA
90	ARHAM AFANDI	19830606 200604 1 022	II/c	KOMANDAN REGU III POS LUBUK PAKAM
91	EKA AGUS PUTRA SIANIPAR	19800817 201001 1 015	II/b	OPERATOR
92	ISKANDAR	19620727 200604 1 008	II/c	ANGGOTA

NO.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN
93	AHMAD RIZA KASIM	19720925 200801 1 005	II/b	KOMANDAN REGU-I POS SUNGGAL
94	RUSLI ADI YAIYA RANGKUTI	19840107 201101 1 012	II/b	OPERATOR
95	FITRA JUNAEDI	19860620 201001 1 018	II/c	ANGGOTA
96	MUHAMMAD SALIM HUTASUHUT	19781102 201001 1 011	II/b	ANGGOTA
97	RIDUAN SITUMORANG	19851124 201101 1 005	II/a	ANGGOTA
98	MANGALANDONG SITUNGKIR	19690817 200604 1 025	II/a	KOMANDAN PELETON II
99	SAHRI MUDA	19880615 201001 1 003	II/b	KOMANDAN REGU I
100	AGUS SALIM, AMd	19820817 201001 1 030	II/c	OPERATOR
101	JOHAN PARDAMEAN HUTASOIT	19880515 201001 1 003	II/b	ANGGOTA
102	AINUL HABIB	19631231 200604 1 034	I/d	ANGGOTA
103	IBRAHIM	19690604 200801 1 034	II/b	KOMANDAN REGU-II POS LUBUK PAKAM
104	AHMAD RISWAN NASUTION	19741006 200701 1 022	II/c	SUPIR
105	WAHYU EKO PUTRO	19911222 201001 1 002	II/b	ANGGOTA
106	RADIAS HENDRIK	19880713 201001 1 001	II/b	ANGGOTA
107	HERIADI ATMAJA	19740716 200604 1 019	II/b	KOMANDAN REGU III POS LUBUK PAKAM
108	YUDI WARDANA	19820920 201001 1 013	II/b	ANGGOTA
109	HENDRI SYAHPUTRA	19880621 201001 1 002	II/c	ANGGOTA
110	HERIYANTO	19810106 201001 1 008	II/b	KOMANDAN REGU II POS SUNGGAL
111	MISNAN	19770907 201101 1 007	II/b	OPERATOR
112	HERMAN	19760801 201001 1 006	II/b	ANGGOTA
113	ARI PRISTIANTO	19860326 201101 1 008	II/b	ANGGOTA
114	IRMAN SANJAYA	19860315 201001 1 018	II/b	ANGGOTA
115	PARDON JAMOTAN PAKPAHAN	19810123 201101 1 011	II/b	ANGGOTA
116	MUHAMMAD HARIS LUBIS	19720603 200604 1 021	II/c	KOMANDAN PELETON III
117	MARATOGA SIREGAR	19821211 200801 1 015	II/b	KOMANDAN REGU I
118	IRPAN LUBIS	19780505 200701 1 043	II/c	OPERATOR
119	WAHYUDI	19891008 201001 1 001	II/b	ANGGOTA
120	HERI WENSA GINTING	19910424 201001 1 001	II/b	ANGGOTA

NO.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN
121	EBANA AMIRUL SHOLIHIN	19830430 200801 1 008	II/b	KOMANDAN REGU-II POS LUBUK PAKAM
122	JUHRI	19690405 200604 1 019	II/a	OPERATOR
123	AZHAR EFENDI LUBIS	19821006 200903 1 004	II/b	ANGGOTA
124	SUDARSO ROY SIMATUPANG	19891013 201001 1 001	II/b	ANGGOTA
125	F E R I I R A W A N	19770925 200701 1 015	II/c	KOMANDAN REGU III POS LUBUK PAKAM
126	MUHAMMAD NURIAN	19700912 200801 1 019	I/c	OPERATOR
127	FREDDY P. SIMANJUNTAK	19820626 201101 1 006	II/c	ANGGOTA
128	ERIKSON HUTAPEA	19800516 201001 1 017	II/c	ANGGOTA
129	I S K A N D A R	19810327 201001 1 017	II/b	KOMANDAN REGU-III POS SUNGGAL
130	MUHAMMAD HAMDANI ATMAJA	19860623 201001 1 006	II/b	SUPIR
131	SUNARDI PETRUS SEMBIRING	19820717 201001 1 019	II/b	ANGGOTA
132	A B D U L R O H I M	19850314 201001 1 017	II/b	ANGGOTA
133	H E N D R A W A N	19820122 201001 1 011	II/b	ANGGOTA
134	MUHAMMAD IKHSAN	19820525 201101 1 007	II/b	ANGGOTA
135	MUHAMMAD NAZLI	19820527 201101 1 003	II/b	ANGGOTA

Sumber : Kantor Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang, 2016

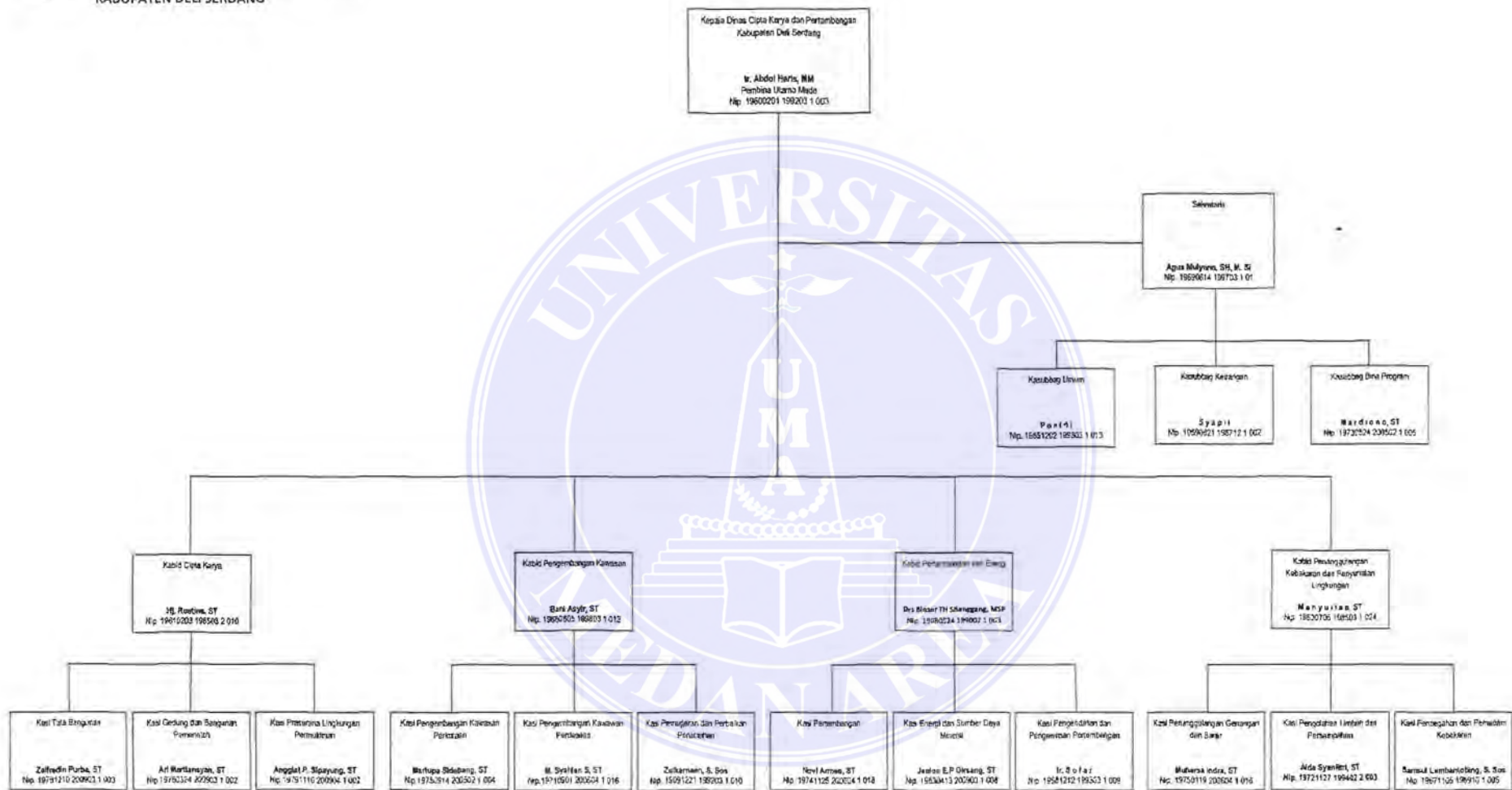
3.4 Struktur Organisasi

Ilmu Administrasi Negara menetapkan permasalahan struktur organisasi sebagai suatu bagian dari unsur penting keberadaan organisasi sebagai suatu bentuk kerjasama yang rasional dari beberapa orang untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun susunan organisasi Pemerintah Kantor Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang diuraikan sebagai berikut :



BAGAN STRUKTURAL
DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN
KABUPATEN DELI SERDANG

STRUKTUR ORGANISASI



Lubuk Pakam, Desember 2015

Kepala Dinas Cipta Karya dan Pertambangan
Kabupaten Deli Serdang

Ir. Abdul Haris, MM
Pembina Utama Muda
Np. 19600201 199203 1 003

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang. Waktu yang diperlukan dalam penulisan selama 6 bulan sejak bulan Maret sampai dengan Bulan Agustus. Adapun kegiatannya sebagai berikut :

Tabel 2 : Rincian Jadwal Kegiatan Penelitian

No	KEGIATAN	BULAN																								
		I				II				III				IV				V				VI				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan	x	x																							
2	Konsultasi			x																						
3	Pengumpulan Data				x	x	x	x	x																	
4	Pengolahan Data						x	x	x	x	x															
5	Analisa Data									x	x	x	x													
6	Penulisan Laporan												x	x	x	x	x	x	x	x						
3	Ujian																						x	x	x	
8	Perbaikan																							x	x	
9	Penjilidan																								x	x

Sumber : Olahan Peneliti, 2016

4.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang hanya memaparkan tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya di Kabupaten Deli Serdang, penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

4.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian dalam hal ini adalah masyarakat yang melakukan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan yang dimulai dari bulan April 2015 sampai bulan Juni 2016 yang sebanyak 30 (Tiga Puluh) orang.

2. Sampel

Penarikan Sampel penelitian ini menggunakan teknik aksidental sampling yaitu orang yang ditemui pada saat aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Cipta Karya. Sampel penelitian sebanyak 30 responden yang terdiri dari 15 (lima belas) responden yang memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan 15 (lima belas) responden lainnya tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan diambil dari 9 (Sembilan) tempat yang berbeda.

Responden yang terpilih merupakan masyarakat yang ditemui sedang melaksanakan permohonan ataupun sedang melakukan berbagai urusan pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang yaitu yang sedang membutuhkan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Angket / Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan tertulis mengenai Kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kabupaten Deli Serdang yang dibagikan kepada 30 responden yang merupakan sampel penelitian.

2. Wawancara

Suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih diarahkan pada suatu masalah tertentu. Pihak yang satu berfungsi sebagai pengejar informasi atau penanya, sedangkan pihak lain sebagai pemberi informasi.

3. Dokumentasi

Suatu metode penelitian yang dilakukan melalui bahan-bahan tertulis yang ditujukan untuk memperoleh teori-teori sebagai bahan landasan berfikir. Landasan ini dapat didapatkan dari buku-buku, literatur yang berhubungan dengan topik yang diambil beserta perundang-undangan yang berlaku dan mengumpulkan data-data hasil penelitian.

4. Observasi

Suatu cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Metode inilah yang banyak dilaksanakan oleh penulis. Dengan metode ini diharapkan penulis bisa mendapatkan data mengenai masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pengumpul dan pengolah data.

5. Teknik Analisa Data

Data dianalisis dengan cara logika yang hanya memaparkan pedapat responder yang selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk tabel, jadi teknik analisisnya adalah analisis kualitatif.

4.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dianalisa dengan cara logika yang hanya memaparkan pendapat responden yang selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk table, jadi teknik analisisnya adalah analisis kualitatif.

Keterangan :

P = Prosentase (%)

F = Frekuensi

ΣF = Jumlah Total frekuensi

100 % = Nilai koefisien dalam mencari jumlah angka prosentase



BAB VI

PENUTUP

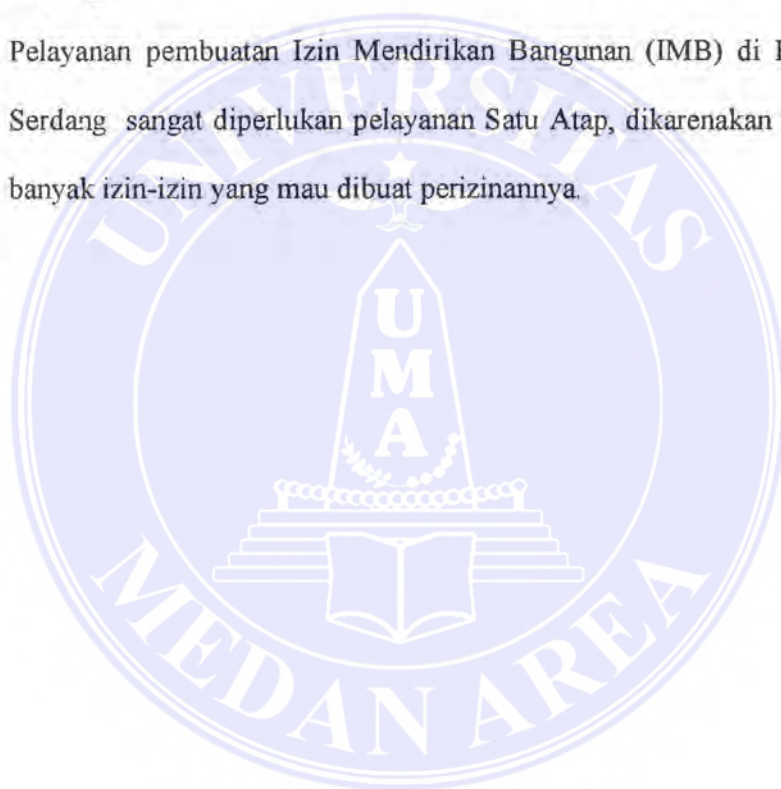
6.1 Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) khususnya pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang pada umumnya dapat dikatakan bagus. Hal ini dapat dilihat dari lebih banyaknya responden yang mengatakan tanggapan positif terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti khususnya mengenai prosedur pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan, waktu pelayanan dan juga kinerja pegawai pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang, khususnya pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu :
 - a) Masih kurangnya pengetahuan masyarakat khususnya mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB),
 - b) jumlah Pegawai yang masih kurang, dan
 - c) kurangnya kualitas pegawai khususnya mengenai computer.
3. Solusi Alternatif yang dapat dilakukan yaitu :
 - a) mengadakan Sosialisasi Kepada Masyarakat,
 - b) Mengoptimalkan Kinerja Pegawai, dan
 - c) Melaksanakan Pelatihan Komputer.

6.2 Saran-Saran

1. Perlunya mengoptimalkan perangkat computer yang tersedia sehingga akan lebih efektif dan efisien baik dalam pekerjaan maupun dalam hal biaya.

2. Perlunya mengadakan pelatihan komputerisasi dengan mengadakan kursus computer bagi pegawai guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal mengolah data menjadi informasi.
3. Perlunya memberdayakan pegawai yang ada dengan maksimal secara padat kerja tanpa memberikan kesempatan bagi pegawai yang ada untuk melakukan kegiatan yang tidak bermanfaat guna kelancaran pelayanan pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya Kabupaten Deli Serdang.
4. Pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Deli Serdang sangat diperlukan pelayanan Satu Atap, dikarenakan terlalu luas dan banyak izin-izin yang mau dibuat perizinannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anjar, 2000. *Pemberian Pelayanan Khusus*, Ghalia, Jakarta.
- Anonim, 2000. Balai Pembinaan dan Administrasi Universitas Gajah Mada
_____, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/Kep/
M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan
Publik.
- _____, Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004, tentang
Pemerintahan Daerah, Departemen Komunikasi dan Informatika,
Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1999, *Membangun Sistem Pelayanan Publik Yang Memihak
Pada Rakyat. Seminar Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan
Kinerja Pelayanan Publik*". Diselenggarakan Oleh Jurusan Ilmu
Administrasi Negara. Fisipol UGM, Di Yogyakarta 29 April.
- George. G.R. Terry, 2000. *Administrasi dan Manajemen*, Bumi Jakarta: Aksara.
- Iswiyati, Rahayu, 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*, Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Bina Banua Banjarmasin.
- Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta
- MUnasep, 1996, *Kepegawaian Indonesia*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Moenir, H. AS. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III,
Bina Aksara. Jakarta.

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Jurnal FISIP "Publik"

Vol. I Bandung.

Sianipar, 1998. *Manajemen Pelayanan*, Bumi Aksara Jakarta

Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi, Haji Masagung*. Jakarta

Soetopo, 1999, *Manajemen Pelayanan Publik* Rineka Cipta : Jakarta.

Sukama, 1990, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, PT Citra Adytia Bakti,

Bandung.

Zauhar, Soesilo, 1994. *Kualitas Pelayanan Publik, Suatu Paparan Teoritik*

Administrator Nomor 2, Fakultas Ilmu Administrasi, Malang.

Yahya, M. 2003. *Diktat Teknik Penelitian Karya Ilmiah*, Sekolah Tinggi Ilmu

Administrasi (STIA) Bina Banua Banjarmasin.

_____, 2002. *Diktat Metodologi Penelitian*, Sekolah Tinggi Ilmu

Administrasi (STIA) Bina Banua Banjarmasin.