

EFEKTIVITAS PELAYANAN DENGAN SISTEM JEMPUT BOLA DALAM PENGURUSAN IMB DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) TULUNGAGUNG.

Nilu Widiyjayanti

Program Studi S1 Adminidtrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
Kampus Ketintang Surabaya 60231
e-mail: widiyakenil@yahoo.co.id

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

Program Studi S1 Adminidtrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
Kampus Ketintang Surabaya 60231

Abstrak

Pelayanan dengan sistem jemput bola yang dilaksanakan oleh BPPT Tulungagung dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Untuk mengetahui seberapa efektif Pelayanan dengan sistem Jemput Bola di BPPT Tulungagung dalam pengurusan IMB, peneliti menggunakan indikator efektivitas berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang terdiri dari Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan oleh peneliti adalah masyarakat Tulungagung yang mengurus IMB melalui pelayanan Jemput Bola yang dilaksanakan pada tahun 2013. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan uji mean atau rata-rata pada setiap indikator sehingga pada hasil akhirnya diperoleh mean atau rata-rata variabel. Mean variabel akan di prosentasikan sehingga terlihat seberapa besar efektivitas Pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB di BPPT Tulungagung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat efektivitas yang dimiliki oleh Pelayanan dengan sistem jemput bola di dalam pengurusan IMB di BPPT Tulungagung sebesar 3,24 atau berada pada kriteria cukup efektif dengan prosentase efektivitas 81,02%.

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan, Jemput Bola.

Abstract

Jemput Bola service is one of service that ran by Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Tulungagung. The aim of service with jemput bola system is to increase license service to people which one is Building License service. To dig how effective the service with jemput bola system in BPPT Tulungagung on Building License service, researcher used effectivity indicators based on keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003, that consist of service procedure, completion time, service fee, service product, tools and infrastructure, and officer competence.. This research use descriptive quantitative approach. Sample that used by researcher is Tulungagung's people that process building license through service with jemput bola system in 2013. . Analysis data technique that used by researcher is quantitative analysis data technique that use mean test or average in each indicator so the result is mean or variable average. Mean variabel will appear in percent and it will show how effective service with jemput bola system in building license process in BPPT Tulungagung. This research's result show that service effectivity with jemput bola system in BPPT Tulungagung is 3,24 in effective enough category with effectivity percentage 81,02%.

Keywords: effectivity, service, *Jemput Bola*

PENDAHULUAN.

Efektivitas merupakan tolak ukur yang memberikan gambaran seberapa jauh sebuah target atau tujuan dapat tercapai (Sedarmayanti, 2001), salah satu dari kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pemberian pelayanan kepada publik merupakan tujuan utama dari didirikannya suatu instansi publik

(Agus, 2009), sehingga sudah seharusnya instansi tersebut memberikan pelayanan baik dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas baik maka kepuasan masyarakat akan muncul. Adanya kepuasan masyarakat tersebut menjadi sinyal keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang dijalankan di instansi pemerintah.

Pada beberapa instansi pemerintah terutama instansi penyedia pelayanan perizinan, kualitas pelayanan yang baik bukan hanya menjadi pemicu terjadinya keberhasilan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi saja. Menurut Mursitama (2010) kualitas pelayanan yang baik pada instansi pelayanan perizinan menjadi daya tarik tersendiri bagi para investor untuk menanamkan modalnya di wilayah tersebut. Dengan kata lain, kualitas pelayanan perizinan berperan secara tidak langsung dalam percepatan pembangunan yang ada di daerah. Dengan adanya kegiatan investasi memungkinkan suatu masyarakat terus menerus meningkatkan kegiatan ekonomi dan kesempatan kerja, meningkatkan pendapatan nasional dan meningkatkan taraf kemakmuran masyarakat (Sukirno, 2005). Oleh sebab itu penting bagi pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan perizinan yang memiliki kualitas yang baik.

Salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan perizinan adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Tulungagung. Instansi ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung No 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) memiliki pola pelayanan one stop service atau pelayanan satu atap yang dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan, yang selama ini dianggap kurang. Menurut Hardiansyah (2011) proses pelayanan perizinan yang selama ini diselenggarakan oleh pemerintah daerah masih berbelit belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan biaya, kepastian waktu dalam proses dan penyelesaiannya, lokasi dan tempat yang tersebar serta adanya biaya ekstra hal ini menjadi sorotan dan keluhan bagi masyarakat lokal maupun internasional. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah daerah mengambil langkah kebijakan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan membentuk lembaga unit pelayanan terpadu.

Meskipun BPPT di bentuk dengan pola one stop service, menurut Hardiansyah (2011) pada prakteknya beberapa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu belum dapat melaksanakan fungsinya sebagaimana mestinya. Masyarakat masih mengeluhkan beberapa hambatan yang ditemui dalam mengurus perizinan diantaranya (Ridwan, 2009):

1. Biaya perizinan

Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali tidak transparan. Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin.

2. Waktu.

- a. Waktu yang diperlukan untuk mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit.

- b. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan.
- c. Proses perizinan terhambat pada pola birokrasi setempat.

3. Persyaratan.

- a. Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.
- b. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh.
- c. Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi khususnya oleh para pengusaha kecil.

Dari beberapa hambatan yang disebutkan oleh Ridwan (2009) beberapa turut dialami pula oleh masyarakat Tulungagung yang mengurus perizinan di BPPT Tulungagung. Hambatan pertama yang dialami oleh masyarakat Tulungagung adalah, waktu penyelesaian izin yang tidak jelas. Kadang perizinan dapat diselesaikan dalam 1 hari kadang sampai 3 hari. Waktu proses perizinan yang tidak jelas tentu merugikan masyarakat Tulungagung yang berdomisili jauh dari lokasi BPPT.

Hambatan yang kedua adalah kurangnya sosialisasi kepada warga tentang informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengajukan izin. Sekali lagi masyarakat yang berlokasi jauh dari BPPT merasa dirugikan

Beberapa hambatan-hambatan di atas tentu sangat mengganggu masyarakat yang ingin mengurus perizinan, masyarakat tentu menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat. Hambatan yang dialami oleh masyarakat mendorong mereka menyampaikan usulan kepada BPPT Tulungagung untuk meningkatkan pelayanannya, melalui SKPD Bupati Tulungagung pada tahun 2009. Sehingga melalui SKPD tersebut terbentuklah pelayanan perizinan dengan sistem jemput bola di BPPT Tulungagung.

Pelayanan dengan sistem jemput bola merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi (dalam hal ini BPPT Tulungagung) dengan cara mendatangi masyarakat atau pelanggan, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Pelayanan dengan sistem jemput bola di BPPT Tulungagung dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Tulungagung no 188.45/22/013.2014 tentang Pembentukan Tim Pelayanan Perizinan dengan Sistem Jemput Bola Kabupaten Tulungagung. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh dari BPPT, serta diharapkan melalui pelayanan ini masyarakat lebih dekat dengan BPPT.

Berbagai jenis perizinan disediakan pada pelayanan dengan sistem Jemput Bola. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) salah satu perizinan yang dilayani di pelayanan dengan sistem Jemput Bola ini. IMB merupakan surat izin yang wajib dimiliki oleh masyarakat, baik yang akan

membangun maupun akan mernovasi atau merubah bangunan. Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah mengaturnya melalui Peraturan Daerah Tulungagung no. 17 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan. Pada Perda tersebut disebutkan bahwa setiap bangunan yang didirikan, diubah maupun diperbaiki wajib memiliki IMB selain itu pada perda ini disebutkan beberapa keuntungan bagi masyarakat yang memiliki IMB antara lain memperoleh manfaat untuk pengajuan sertifikat fungsi bangunan, serta memperoleh pelayanan utilitas umum seperti pemasangan/penambahan jaringan listrik air minum, telepon dan lain-lain sebagainya

Adanya IMB ini bukan hanya menguntungkan masyarakat saja, namun pemerintah daerah juga turut mendapatkan keuntungan salah satunya adalah sebagai sumber pendapatan daerah. Menurut Sutedi (2010) dengan adanya permintaan permohonan izin maka secara tidak langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu Sayangnya pemerintah Tulungagung sendiri belum dapat memaksimalkan pendapatan daerahnya melalui penerimaan retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pegawai bagian data, pada tahun 2007 jumlah target yang ditetapkan oleh BPPT adalah sekitar Rp.275.559.000,- sedangkan realisasi yang berhasil dilakukan adalah sebesar Rp.269.746.000,-. Begitu pula pada tahun 2008 dan 2009 target yang ditetapkan adalah sebesar Rp.286.388.000,- dan Rp.290.084.000,- namun realisasi yang berhasil dicapai oleh BPPT Tulungagung pada tahun 2008 adalah sebesar Rp.280.498.000,- dan pada tahun 2009 sebesar Rp. 282.090.000,-. Belum tercapainya target yang ditetapkan oleh BPPT Tulungagung ini dikarenakan kurangnya minat dan kesadaran masyarakat sendiri untuk memproses IMB miliknya. Dan kurangnya minat serta kesadaran masyarakat ini akan bertambah dengan adanya hambatan yang diperoleh oleh masyarakat dalam memproses IMB.

Pelayanan dengan sistem Jemput Bola di BPPT Tulungagung telah berjalan selama 4 tahun sejak dimulai dari tahun 2010. Namun selama ini belum ada penelitian yang mengkaji tentang seberapa jauh pelayanan dengan sistem Jemput Bola di BPPT Tulungagung dapat mengatasi hambatan yang di alami oleh masyarakatnya dalam mengurus perizinan. Khususnya masyarakat Tulungagung yang mengurus perizinan IMB sehingga menyebabkan target yang ditetapkan oleh BPPT Tulungagung belum tercapai.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam

pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung.”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di BPPT Tulungagung.

1. Konsep Efektivitas.

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dijalankan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Gibson (2000) dalam bukunya berpendapat bahwa menurutnya efektivitas merupakan penilaian yang dibuat terhadap prestasi individu, kelompok, maupun organisasi, semakin dekat prestasi mereka dengan prestasi yang di harapkan maka penilaian terhadap prestasi mereka adalah efektif. Sedangkan Ndraha (2005) dalam bukunya mendeskripsikan efektivitas secara abstrak sebagai tingkat pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan rumus hasil bagi dengan tujuan. Sedangkan Pendapat yang sama mengenai definisi efektivitas juga dikemukakan oleh Steers (dalam Tangkilisan : 2005), menurutnya efektivitas merupakan tolak ukur pencapaian tujuan sebuah program atau kegiatan. Sedarmayanti (2001) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tolok ukur keberhasilan, sejauh mana program atau kegiatan tersebut mencapai dapat tujuan dan sasarannya yang telah ditetapkan sebelumnya.

Agung Supryono (2005) dalam bukunya yang berjudul “Transformasi Pelayanan Publik” mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, dari suatu organisasi dan sejenisnya dimana tidak terdapat ketengangan atau tekanan dalam pelaksanaannya.

Supriono (2002) dalam bukunya yang berjudul Sistem Pengendalian Manajemen. Menurutnya efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut. Dari pendapat Supriono tersebut dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output atau hasil keluaran dari sebuah kegiatan atau program dengan sasaran yang harus dicapai, semakin besar peran dari keluaran atau output tersebut terhadap pencapaian sasaran maka semakin besar pula efektivitasnya.

Siagian (2001) juga memiliki pendapat yang sama, menurutnya efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang

secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Jadi efektivitas menunjukkan keberhasilan dari organisasi dilihat dari segi seberapa jauh dapat mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkannya. Semakin mendekati sasaran yang telah ditetapkannya, maka semakin besar pula efektivitas yang dicapainya.

Pendapat lain mengenai efektivitas dikemukakan oleh Mahmudi (2005). Mahmudi mendefinisikan efektivitas sebagai berikut :

“Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005).

Gambar 2.1

Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi (2005)

“Dengan demikian efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.” (Mahmudi)

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah (2011) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar terdiri dari pelayanan

kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum terbagi kedalam 3 kelompok yaitu (Hardiansyah, 2011):

- 1.) Pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai dokumen yang dutuhkan oleh publik. Contoh pelayanan ini, antara lain : Sertifikat tanah, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, akte kematian), dan lain sebagainya.
- 2.) Pelayanan Barang. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, penyediaan air.
- 3.) Pelayanan Jasa. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, jasa pos, dll.

Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003, sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Sedangkan dalam Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standart Pelayanan Publik sekurang-kurangnya (dalam Hariansyah, 2011) :

- 1.) Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2.) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3.) Biaya Pelayanan. Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4.) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5.) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6.) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi yang menjadi tempat dilaksanakan penelitian yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung yang terletak di jalan Jayeng Kusuma No 17 Tulungagung. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Tulungagung yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan Melalui pelayanan dengan sistem Jemput Bola di BPPT Tulungagung pada tahun 2013, yang berjumlah 19 orang. Teknik sampling

yang digunakan adalah teknik sampling Jenuh, dimana menurut (Sugiyono, 2011) teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Hal ini terjadi dikarenakan jumlah populasi relatif kecil yakni kurang dari 30 orang. Sehingga berdasarkan teknik sampling tersebut jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 19 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan ada 3 yakni Kuisioner atau angket , observasi non partisipan, dan dokumentasi. Angket digunakan sebagai instrumen penelitian utama untuk mengumpulkan data dimana hasil dari angket ini akan digunakan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan indikator efektivitas pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang terdiri dari :Prosedur Pelayanan. Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan. Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas. Kemudian keenam indikator pertanyaan tersebut dikembangkan menjadi 26 butir pertanyaan dimana masing-masing butir pertanyaan mewakili salah satu dari keenam indikator tersebut.. Untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian dapat mencerminkan isi sesuai dengan hal atau sifat yang diukur serta untuk mengetahui keandalan instrumen penelitian, maka digunakanlah uji validitas dan reabilitas. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* sedangkan uji reabilitas menggunakan rumus *Alpha*.

Uji *Mean* atau rata-rata digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Pertama-tama peneliti menentukan Kriteria ukuran efektivitas dengan rumus sebagai berikut :

$$c = \frac{a - b}{4}$$

Keterangan:

- C : Interval nilai
a : nilai tertinggi yang mungkin dicapai
B : nilai terendah yang mungkin dicapai
4 : konstanta atau pembagi (Wedayani:2012)

Setelah diketahui kriteria ukuran efektivitas maka langkah selanjutnya adalah mencari nilai rata-rata atau *mean* tiap item pertanyaan pada tiap indikator dengan rumus sebagai berikut:

$$M_k = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

- M_k : Mean Kuesioner
 $\sum X$: Jumlah nilai skor
N :Jumlah responden (Bungin, 2013)

Setelah *mean* atau rata-rata tiap item pertanyaan diketahui, maka mean dapat dikategorikasikan berdasarkan kriteria yang telah dibuat seperti diatas. Langkah selanjutnya adalah mencari rata-rata atau mean tiap indikator dengan rumus :

$$M_i = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

M_k : Mean Indikator

$\sum X$: Jumlah nilai M_k sesuai indikator

N :Jumlah kuesioner di indikator (Bungin, 2013)

Setelah *mean* atau rata-rata tiap item pertanyaan diketahui, maka mean dapat dikategorikasikan berdasarkan kriteria yang telah dibuat seperti diatas. Langkah selanjutnya adalah mencari rata-rata atau mean tiap indikator dengan rumus :

$$M_v = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan

M_v : Mean Variabel

$\sum X$: Jumlah M_i

N : Jumlah Indikator

Selanjutnya setelah mengetahui nilai rata-rata variabel M_v , maka langkah terakhir adalah mencari prosentasi tingkat efektivitas pelayanan Jemput Bola dengan menggunakan rumus prosentase tingkat efektivitas sebagai berikut:

$$\frac{\text{nilai rata - rata yang dihasilkan}}{\text{nilai skor tertinggi}} \times 100\%$$

(Sugiyono :2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.

Indikator	Butir Pertanyaan	Nilai Validitas	r-tabel	Keterangan
Prosedur Pelayanan	1	0,555	0,456	Valid
	2	0,662	0,456	Valid
	3	0,623	0,456	Valid
	4	0,553	0,456	Valid
	5	0,517	0,456	Valid
	6	0,492	0,456	Valid

Uji Validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat

Waktu Penyelesaian	7	0,686	0,456	Valid
	8	0,540	0,456	Valid
Biaya Pelayanan	9	0,546	0,456	Valid
	10	0,584	0,456	Valid
	11	0,571	0,456	Valid
	12	0,517	0,456	Valid
Produk Pelayanan	13	0,621	0,456	Valid
	14	0,477	0,456	Valid
	15	0,772	0,456	Valid
Sarana dan Prasarana	16	0,550	0,456	Valid
	17	0,606	0,456	Valid
	18	0,484	0,456	Valid
	19	0,536	0,456	Valid
Kompetensi Petugas	20	0,553	0,456	Valid
	21	0,735	0,456	Valid
	22	0,698	0,456	Valid
	23	0,511	0,456	Valid
	24	0,781	0,456	Valid
	25	0,595	0,456	Valid
	26	0,532	0,456	Valid

yang diukur. Pengujian ini menggunakan rumus korelasi product moment dengan hasil rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel1. Uji Validitas

Sumber: Data primer yang diolah peneliti

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa keseluruhan r hitung memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,456. Sehingga dari tabel di atas dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian ini dapat mencerminkan variabel yang diukur secara tepat

Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat menunjukkan respon yang sama meskipun diuji dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya . Peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian ini, dimana pada rumus *Alpha Cronbach* koefisien alpha hitung (α hitung) akan dikomparasikan dengan tabel r product moment. Instrumen dikatakan valid jika koefisien α hitung > r tabel sebesar 0,456. Berikut ini perhitungan reliabilitas instrumen penelitian dengan menggunakan rumus *alpha*:

Tabel 2. Perhitungan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Indikator	α -hitung	r-tabel	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	0,76	0,456	Reliabel
2	Waktu Penyelesaian	0,49	0,456	Reliabel

3	Biaya Pelayanan	0,80	0,456	Reliabel
4	Produk Pelayanan	0,60	0,456	Reliabel
5	Sarana dan Prasarana	0,71	0,456	Reliabel
6	Kompetensi Petugas	0,79	0,456	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah peneliti

Pada pengujian reliabilitas di atas dapat diperoleh hasil bahwa koefisien α hitung untuk setiap indikator instrumen penelitian berada diatas rtabel yang sebesar 0,456 jadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan dapat dipercaya

B. Hasil Uji Mean dan Pembahasan

Pelayanan merupakan salah satu bentuk perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat (KEPMENPAN No 63 Tahun 2003), dengan kata lain penyediaan pelayanan yang baik merupakan tugas utama aparatur negara. Pelayanan umum merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan baik oleh seseorang maupun sebuah organisasi dalam rangka (tujuan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Begitu pula dengan kegiatan pelayanan dengan sistem Jemput Bola yang diadakan oleh BPPT Tulungagung, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan yang diperlukan salah satunya Izin Mendirikan Bangunan.

Efektivitas suatu kegiatan perlu dinilai hal ini berkaitan dengan penilaian berhasil atau tidaknya kegiatan tersebut. Efektivitas menurut Sedarmayanti (2001) merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target (tujuan) dapat dicapai. Untuk menilai efektivitas pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB di BPPT Tulungagung, maka peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pengukuran efektivitas pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB ini menggunakan analisis data kuantitatif, dimana data tersebut diperoleh melalui hasil penyebaran angket terhadap masyarakat Tulungagung yang telah melakukan permohonan IMB melalui pelayanan dengan sistem Jemput Bola pada tahun 2013.

Indikator efektivitas menurut Kepmenpan no 63 tahun 2003 ini terdiri dari : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Dari hasil perhitungan variabel efektivitas diperoleh nilai sebesar 3,24 nilai tersebut terletak pada interval antara 3,25-2,51 yang berdasarkan hasil

perhitungan dengan menggunakan rumus untuk mencari interval (dalam Wedayani: 2012) nilai

No	Indikator	Rata-Rata M_i	Kriteria
1	Prosedur Pelayanan	3,15	Cukup Efektif
2	Waktu Pelayanan	3,05	Cukup Efektif
3	Biaya Pelayanan	3,34	Sangat Efektif
4	Produk Pelayanan	3,37	Sangat Efektif
5	Sarana dan Prasarana	3,16	Cukup Efektif
6	Kompetensi Petugas	3,38	Sangat Efektif

tersebut memiliki kriteria CE atau Cukup Efektif, dengan prosentase tingkat efektivitas yang dimiliki sebesar 81,02%. Berikut ini merupakan tabel perolehan tingkat Efektivitas pelayanan dengan sistem Jemput Bola beserta perhitungan prosentasenya:

Tabel3. Hasil Kriteria Keseluruhan Indikator

Sumber: Data primer yang diolah peneliti

Tabel 4.
Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Pelayanan
dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan
IMB di BPPT Tulungagung

Variabel	Interval Nilai				
	M_i	SE 4 – 3,26	CE 3,25 – 2,51	KE 2,5 – 1,76	STE 1,75 – 1
Efektivitas Pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB	3,24	-	X	-	-

Sumber: Data primer yang diolah peneliti

Perhitungan Prosentase Tingkat
Efektivitas Pelayanan dengan sistem
Jemput Bola dalam pengurusan IMB
di BPPT Tulungagung

Diketahui :

$$M_v = 3,24$$

$$\text{Nilai Tertinggi} = 4$$

$$\text{Rumus} = \frac{\text{nilai rata-rata yang dihasilkan } (M_v)}{\text{nilai skor tertinggi}} \times 100\%$$

Prosentase Tingkat Efektivitas

$$= \frac{3,24}{4} \times 100\% \\ = 81,02\%$$

Sehingga dari perhitungan ini dapat diartikan bahwa pelayanan dengan sistem Jemput Bola cukup efektif dalam membantu masyarakat untuk mengurangi hambatan-hambatan yang diterima oleh masyarakat terutama dalam mengurus permohonan

Izin Mendirikan Bangunan. Hambatan tersebut seperti waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan izin yang cukup lama, perincian biaya perizinan yang menurut beberapa pemohon belum jelas, dan informasi mengenai prosedur perizinan yang belum teredial serta beberapa persyaratan yang sulit untuk terpenuhi. Berikut ini merupakan pembahasan dari setiap indikator-indikator efektivitas:

1. Indikator Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,15 atau berada pada interval kriteria cukup efektif. Prosedur pelayanan ini meliputi kemudahan masyarakat dalam memahami prosedur, kemudahan masyarakat dalam melaksanakan prosedur, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, serta ketepatan prosedur itu sendiri. Dari tabel kriteria ukuran nilai efektivitas pada indikator prosedur pelayanan diketahui bahwa item pertanyaan mengenai kemudahan masyarakat dalam memahami prosedur pengurusan IMB memperoleh nilai 3,05 atau berada pada kriteria cukup efektif. Sedangkan untuk item pertanyaan kemudahan masyarakat dalam pelaksanaan prosedur IMB memperoleh nilai 2,79 atau berada pada kriteria cukup efektif. Item pertanyaan ini memiliki skor terendah diantara 6 item pertanyaan yang ada pada indikator prosedur pelayanan. Hal ini dikarenakan ada beberapa persyaratan yang sulit diperoleh oleh masyarakat yang mengurus IMB yakni surat rekomendasi dari Dinas Pekerjaan Umum bagi pemohon yang mengajukan IMB untuk rumah lebih dari 2 lantai. Persyaratan ini yang dikeluhkan oleh beberapa masyarakat karena untuk memperoleh surat rekomendasi tersebut diperlukan waktu yang cukup lama, selain itu beberapa masyarakat menilai BPPT sebagai instansi pelayanan yang berpola *One Stop Service* sehingga masyarakat tidak perlu datang ke instansi lain untuk mengurus perizinan yang diperlukan.

Menurut bapak Rio salah satu pegawai BPPT bidang perizinan tertentu, Dinas Pekerjaan Umum memerlukan waktu kurang lebih 3 bulan untuk memproses surat rekomendasi tersebut. Dinas Pekerjaan Umum memerlukan waktu untuk mengecek kembali apakah bangunan mulai dari bahan yang digunakan hingga bentuk bangunan layak direkomendasikan untuk memperoleh IMB.

Item pertanyaan untuk kejelasan persyaratan administratif mendapatkan nilai 3,00 atau berada pada kriteria cukup efektif. Sedangkan item pertanyaan kejelasan persyaratan teknis, prosedur pengurusan IMB yang tidak berbelit-belit, serta

ketepatan prosedur pengurusan IMB mendapatkan nilai 3,21, 3,32 dan 3,53 atau berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan tidak ada persyaratan teknis yang diperlukan untuk mengurus IMB cukup persyaratan administratif saja, serta prosedur pengurusan IMB yang cukup mudah dan sederhana yaitu menyerahkan beberapa persyaratan administratif yang diperlukan ke pihak BPPT saja sehingga menurut masyarakat prosedur pengurusan IMB seperti ini sudah tepat.

2. Indikator Waktu Penyelesaian

Indikator waktu penyelesaian berhubungan dengan seberapa konsisten BPPT dapat menyelesaikan perizinan sesuai dengan waktu yang mereka janjikan, serta mengenai kejelasan jadwal waktu yang diberikan oleh BPPT dalam pelayanan Jemput Bola ini. Indikator waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,05 atau berada pada kriteria cukup efektif.

Item pertanyaan pengetahuan masyarakat mengenai jadwal waktu pemberian pelayanan perizinan mendapatkan skor 2,95 atau berada pada kriteria cukup efektif. Hal ini dikarenakan meskipun BPPT cukup gencar dalam sosialisasi tentang pelayanan dengan sistem jemput melalui baner-baner yang terpasang di lokasi yang strategis, penyuluhan melalui pertemuan kepala desa dan di radio lokal serta penyebaran brosur di pusat keramaian, namun masih banyak pemohon yang belum mengetahui adanya pelayanan perizinan dengan sistem jemput bola yang diadakan di kantor kecamatannya. Jadwal waktu pelayanan yang secara teknisnya berlangsung dalam 1 minggu (5 hari kerja) di setiap kecamatan, masih dirasa kurang oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya pelayanan dilaksanakan selama 3 hari terakhir di Kecamatan. Sedangkan 2 hari pertama digunakan petugas untuk sosialisasi pada kantor kecamatan atau menyebar brosur di tempat keramaian.

Sedangkan item pertanyaan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu mendapatkan nilai 3,16 atau berada pada kriteria cukup efektif. Hal ini dikarenakan BPPT Tulungagung dalam menyelesaikan proses permohonan selalu mengusahakan secepat mungkin, sehingga pemohon segera dapat memanfaatkan izin tersebut sesuai dengan keperluannya. Batas waktu penyelesaian proses permohonan adalah 6 hari menurut Perda Kab. Tulungagung No 17 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan. Dalam waktu 6 hari tersebut sudah termasuk peninjauan ulang lokasi Bangunan yang dilaksanakan oleh petugas BPPT, sampai dengan penyelesaian

pengaduan. Namun masih ada beberapa pemohon yang merasa ketepatan waktu dalam penyelesaian izin tersebut belum efektif hal ini dikarenakan adanya hambatan dari pihak BPPT sendiri, yakni ketika kepala BPPT yang berwenang untuk mensahkan terbitnya surat izin tersebut berhalangan hadir. Penandatanganan tidak dapat diwakilkan atau didelegasikan kepada siapapun karena dalam Keputusan Bupati Tulungagung No 188.45/261/013/2013 tentang wewenang penandatanganan bidang perizinan kepada Kepala BPPT Tulungagung, tidak memuat mengenai pendelegasian tandatangan selain dari kepala BPPT Tulungagung. Hal inilah yang menyebabkan ketika kepala BPPT berhalangan hadir maka penyelesaian permohonan izin bisa tertunda dan tidak selesai tepat pada waktunya.

3. Indikator Biaya Pelayanan

Nilai yang diperoleh indikator biaya pelayanan adalah 3,34 atau berada pada kriteria Sangat efektif. Indikator biaya pelayanan ini berhubungan dengan biaya yang ditetapkan oleh BPPT untuk permohonan izin dan transparansi BPPT dalam menarik biaya pelayanan. Pada indikator ini terdapat 4 item pertanyaan, item pertanyaan transparansi rincian biaya pengurusan IMB mendapatkan nilai 3,21 sehingga masuk pada kriteria cukup efektif. Meskipun beberapa masyarakat merasa cukup puas dengan transparansi yang diberikan oleh BPPT namun ada beberapa yang masih belum puas hal ini dikarenakan tidak adanya kwitansi rincian biaya sehingga masyarakat yang merasa memerlukan kwitansi menjadi tidak puas.

Item pertanyaan keekonomisan biaya pelayanan mendapatkan nilai 3,32 sehingga memiliki kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan menurut masyarakat BPPT menetapkan harga pengurusan IMB yang murah dari sebelumnya, dan untuk pelayanan dengan sistem jemput bola BPPT tidak memungut biaya tambahan. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat sangat puas dengan keekonomisan biaya pengurusan IMB dengan sistem Jemput Bola sehingga dirasa sangat efektif.

Item pertanyaan kejelasan tata cara pembayaran pajak dan pengurusan IMB dengan sistem Jemput Bola mendapatkan juga mendapat nilai sebesar 3,32 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan pembayaran yang dilakukan tidak melalui perantara apapun. Pembayaran dilakukan ketika pemrosesan izin telah selesai dan izin sudah terbit dan dilakukan saat itu juga. Sedangkan untuk pembayaran izin melalui pelayanan dengan sistem jemput bola pembayaran dilakukan ketika surat izin

diambil sendiri oleh masyarakat di kantor kecamatan atau ketika surat izin diantar ke rumah pemohon.

Item pertanyaan kewajaran dalam pemberian tarif pelayanan dengan sistem jemput bola dalam pengurusan IMB mendapatkan nilai 3,53 sehingga terletak pada kriteria sangat efektif hal ini dikarenakan dalam menetapkan tarif pembuatan izin mendirikan BPPT memiliki dasar yaitu Peraturan Daerah Tulungagung Nomor 17 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Izin mendirikan Bangunan. Tentunya peraturan daerah tersebut diuji dan disesuaikan dengan keadaan perekonomian masyarakat Tulungagung sehingga dalam memberikan tarif tidak berbeda jauh dengan perizinan lainnya dan dirasa wajar oleh masyarakat.

4. Indikator Produk Pelayanan

Indikator Produk pelayanan mendapatkan nilai 3,37 dan berada pada kriteria sangat efektif. Indikator produk pelayanan ini berhubungan dengan bagaimanakah kualitas pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB. Dalam indikator ini terdapat 3 item pertanyaan, item pertanyaan pertama yaitu kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mengurus IMB dengan pelayanan dengan sistem Jemput Bola. Item pertanyaan ini mendapatkan nilai 3,42 yang artinya berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan dengan sistem Jemput Bola terutama untuk permohonan IMB BPPT tidak memungut biaya tambahan apapun. Meskipun tidak memungut biaya namun BPPT tetap memberikan pelayanan sesuai standart dengan mengutamakan kepuasan pelanggan sesuai dengan motto janji pelayanan yang di umumkan oleh BPPT Tulungagung.

Item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi yaitu Jaminan kepastian hukum dalam pengurusan IMB pada pelayanan dengan sistem Jemput Bola, mendapatkan nilai 3,47 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan pelayanan dengan sistem Jemput Bola sendiri didasarkan pada Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/22/013/2014 tentang Pembentukan Tim Pelayanan dengan sistem Jemput Bola, keberadaan pelayanan ini dijamin oleh pemerintah setempat, sehingga masyarakat tidak perlu mengkhawatirkan legalitas pelayanan ini.

Item pertanyaan selanjutnya yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan untuk pengurusan IMB dalam pelayanan dengan sistem jemput bola. Item pertanyaan ini mendapatkan nilai 3,21 dan berada pada kriteria cukup efektif. Hal ini

dikarenakan tujuan dari keberadaan pelayanan dengan sistem jemput bola sendiri adalah untuk mendekatkan masyarakat dengan perizinan, sehingga lokasi pelayanan jemput Bola berada di masing-masing kantor Kecamatan dengan harapan masyarakat yang berdomisili jauh dari kota Tulungagung mudah untuk menjangkaunya. Namun dikarenakan tidak semua petugas yang ada dapat melayani Izin Mendirikan Bangunan maka masyarakat harus menunggu petugas yang khusus menangani permohonan IMB hingga dapat melayaninya.

5. Indikator Sarana dan Prasarana

Nilai yang diperoleh indikator sarana dan prasarana adalah 3,16 atau berada pada kriteria cukup efektif. Indikator sarana dan prasarana pelayanan perizinan berhubungan dengan sarana yang digunakan dalam pelayanan dengan sistem Jemput Bola oleh BPPT Tulungagung. Dalam indikator ini terdapat 4 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur efektivitas indikator sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan dengan sistem Jemput Bola. Item pertanyaan pertama yaitu kelengkapan sarana dan prasarana di lingkungan unit penyelenggara pelayanan dengan sistem Jemput Bola mendapatkan nilai 2,95 dan berada pada kriteria cukup efektif. Beberapa masyarakat merasa cukup puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan dengan sistem Jemput Bola ini namun terdapat beberapa warga yang kurang puas dengan sarana yang ada. Hal ini dikarenakan meskipun tempat yang digunakan untuk pelayanan ini mudah dijangkau namun tempat pelayanan yang sempit karena harus berbagi dengan kantor kecamatan dikeluhkan oleh pemohon. Kurangnya tempat duduk yang tersedia sehingga bagi pemohon yang ingin berkonsultasi merasa terganggu.

Item selanjutnya yaitu keamanan sarana dan prasarana yang digunakan serta keamanan yang dirasakan masyarakat di lingkungan unit penyelenggara pelayanan dengan sistem Jemput Bola mendapatkan nilai 3,21 dan 3,53 dan berada pada kriteria sangat efektif. Masyarakat menilai lingkungan kantor kecamatan tempat diadakannya pelayanan dengan sistem jemput bola merupakan tempat yang aman karena lingkungan kecamatan bebas dari pencurian data.

Item pertanyaan terakhir yaitu kenyamanan tempat penyelenggara pelayanan dengan sistem Jemput Bola. Item ini mendapatkan nilai 3,26 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan meskipun lingkungan tempat

diadakannya pelayanan cukup sempit namun tempat pelayanan yang berada di dalam lingkungan kecamatan cukup bersih dan rapi sehingga tidak memunculkan keengganan dari masyarakat untuk mengurus permohonan IMB dengan pelayanan dengan sistem Jemput Bola.

6. Indikator Kompetensi Petugas

Indikator ini berhubungan dengan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku petugas pemberi pelayanan. Indikator terakhir ini mendapatkan nilai 3,38 dan berada pada interval nilai sangat efektif. Dalam Indikator ini terdapat 7 item pertanyaan antara lain pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB pada pelayanan dengan sistem Jemput Bola yang mendapatkan nilai 3,47 yang artinya berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan setiap petugas pelayanan telah memiliki standart kualifikasi untuk melayani perizinan di BPPT, sehingga masyarakat yang berkonsultasi mendapatkan informasi yang jelas dan sesuai dengan kepentingannya.

Pada item pertanyaan lain yaitu keahlian, ketrampilan, dan kesantunan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB pada pelayanan dengan sistem Jemput Bola. Ketiga item pertanyaan ini juga mendapatkan nilai 3,47 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan petugas BPPT Tulungagung berpegang pada moto dan janji pelayanan yang diungkapkan oleh instansi yaitu memberikan pelayanan sesuai standart yang mengutamakan kepuasan pelanggan, sehingga membantu mempercepat proses pelayanan permohonan izin dari masyarakat.

Item pelayanan selanjutnya yaitu keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Item ini mendapatkan nilai 3,26 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal ini dikarenakan slogan BPPT untuk memberikan pelayanan perizinan yang bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas BPPT Tulungagung memberikannya dengan adil.

Item pertanyaan yang terakhir yaitu kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. Item ini memiliki nilai terendah yaitu 2,95 tapi meskipun begitu item ini masih berada pada kriteria cukup efektif. Hal ini dikarenakan ada beberapa masyarakat yang kurang puas dengan kedisiplinan petugas. Kedatangan petugas ke lokasi pelayanan Jemput Bola yang kadang terlambat menyebabkan masyarakat harus menunggu, selain itu jadwal pelayanan yang tidak menentu membuat petugas

meninggalkan lokasi pelayanan sebelum waktunya usai.

PENUTUP

Simpulan

Pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola merupakan pelayanan perizinan yang dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan perizinan kepada masyarakat. Pada penemuan hasil bab di atas diperoleh hasil tingkat efektivitas yang dimiliki oleh pelayanan perizinan dengan sistem jemput bola di BPPT Tulungagung adalah 3,24 atau dengan kriteria cukup efektif dengan prosentase efektivitas 81,02% . Dari ke 6 indikator yang digunakan untuk mengukur kriteria efektivitas pelayanan jemput bola 3 diantaranya yaitu biaya pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi petugas berada pada kriteria sangat efektif ini berarti pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola jika dilihat dari 3 indikator tersebut sangat efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Tulungagung dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Sedangkan 3 lainnya yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan sarana serta sarana pelayanan berada pada kriteria cukup efektif, kriteria dari ketiga indikator inilah yang menyebabkan tingkat efektivitas pelayanan dengan sistem Jemput Bola berada pada kriteria cukup efektif.

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola yang dijalankan oleh BPPT Tulungagung cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan perizinan terutama pelayanan untuk mengurus Izin mendirikan Bangunan. Masyarakat menilai kompetensi petugas BPPT Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik dan efektif dalam meningkatkan pelayanan di BPPT, hal ini dikarenakan dalam setiap memberikan pelayanan petugas BPPT Tulungagung selalu berpedoman pada motto dan kode etik pelayanan yang berlaku. Masyarakat juga menilai biaya pelayanan yang diberikan oleh pihak BPPT Tulungagung sangat baik dan efektif, hal ini dikarenakan pihak BPPT mengenakan tarif biaya sesuai dengan perundangan yang berlaku yang pasti sudah dipertimbangkan dan disesuaikan dengan keadaan masyarakat Tulungagung oleh pemerintah setempat. Selain itu pihak BPPT Tulungagung tidak memberikan biaya tambahan kepada masyarakat untuk pelayanan Jemput Bola ini. Masyarakat juga menilai produk pelayanan di BPPT Tulungagung sangat efektif dan baik. Masyarakat tidak perlu khawatir dengan jaminan hukum pelayanan jemput bola ini. Hal ini dikarenakan pelaksanaan pelayanan Jemput Bola sendiri didasarkan atas Surat Keterangan dari Bupati Tulungagung.

Beberapa alasan diatas yang membuat masyarakat menilai bahwa pelayanan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB di BPPT Tulungagung mendapat nilai cukup efektif dari masyarakat, meskipun pelayanan ini dirasa cukup efektif ada beberapa hal yang perlu diperhatikan salah satunya yaitu prosedur untuk pemohon Izin Mendirikan Bangunan yang diwajibkan menyertakan surat rekomendasi dari dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tulungagung bagi pemohon yang memiliki rumah lebih dari 2 lantai dirasa masyarakat sangat berat. Hal ini dikarenakan lamanya proses permohonan surat rekomendasi itu sendiri menghambat masyarakat yang ingin segera memperoleh Izin Mendirikan Bangunan miliknya. Selain itu masyarakat juga menilai bahwa BPPT merupakan instansi pemerintah yang terpadu 1 atap yang artinya segala pengurusan administrasi cukup di 1 tempat saja.

Jadwal waktu pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola dirasa kurang, pelayanan hanya dilaksanakan selama 3 hari pada setiap kecamatan. Jadwal waktu pelayanan yang tidak lama menyebabkan beberapa masyarakat yang kurang mengetahui jadwal pelayanan yang pasti sehingga datang pada waktu yang pelayanan Jemput Bola belum dilaksanakan. Meskipun sosialisasi yang dilakukan oleh BPPT Tulungagung cukup gencar namun beberapa masyarakat kurang mengetahui jadwal pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola yang diadakan oleh BPPT Tulungagung pada kecamatannya. Selain itu waktu penyelesaian izin yang molor dikarenakan kepala BPPT yang berwenang untuk mensahkan surat perizinan berhalangan hadir perlu diperhatikan.

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan perlu diperhatikan lagi, hal ini karena ada beberapa masyarakat dikecamatan tertentu yang puas dengan sarana yang ada. Ada pula masyarakat yang kurang puas dengan sarana yang digunakan di kecamatan tertentu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terdapat beberapa kelemahan yang terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan IMB di BPPT Tulungagung untuk itu peneliti memberikan saran agar dapat dipertimbangkan oleh BPPT Tulungagung untuk meningkatkan pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, antara lain:

1. Perbaikan untuk prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan bagi rumah yang memiliki dua lantai atau lebih. Pada prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan bagi rumah yang memiliki 2 lantai atau lebih diwajibkan melampirkan surat rekomendasi dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tulungagung. Selain membutuhkan waktu yang lama, beberapa

masyarakat menilai hal ini tidak praktis dan membuat masyarakat harus bekerja dua kali.

Perlu adanya kerja sama antara pihak BPPT dengan pihak Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tulungagung untuk mengatur kembali prosedur untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan sehingga memungkinkan masyarakat hanya datang ke BPPT saja untuk mengurus IMB.

2. Perlunya penambahan jadwal waktu pelayanan perizinan dengan sistem Jemput Bola di setiap kecamatan. Dalam 5 hari masa kerja seharusnya sosialisasi cukup dilakukan dalam 1 hari saja. Selain itu sarana sosialisasi perlu ditingkatkan. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui baner, radio lokal atau brosur-brosur saja, namun melalui media cetak atau memanfaatkan website resmi BPPT Tulungagung untuk sosialisasi tentang pelayanan jemput bola perlu dilakukan. Meskipun telah ada informasi mengenai Jemput Bola pada website perijinan.tuungagung.go.id, hal itu dirasa masih kurang. Informasi mengenai jadwal pelayanan Jemput Bola baik lokasi maupun jam kerja pelayanan di setiap Kecamatan belum tertera.
3. Berkaitan dengan ketika kepala BPPT Tulungagung berhalangan hadir ke kantor karena dinas luar atau dikarenakan hambatan lainnya, maka pihak BPPT Tulungagung perlu mempertimbangkan penggunaan stempel tanda tangan. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah mundurnya waktu penerbitan surat izin. Surat izin bisa tetap terbit meskipun kepala BPPT Tulungagung berhalangan hadir. Namun penggunaan stempel tanda tangan untuk menerbitkan surat izin ini harus atas izin kepala BPPT Tulungagung sendiri.
4. Sarana dan prasarana yang digunakan pada setiap kecamatan untuk melakukan pelayanan dengan sistem Jemput Bola diusahakan sama. Beberapa masyarakat dikecamatan tertentu merasa ruang yang digunakan untuk pelayanan cukup baik, namun ada pula yang merasa kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto.2006.Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta

Bugin, Burhan.2013.Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Kencana Perdana Media Group

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta

Gibson, et al (2000). Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih. Jakarta: Erlangga

Goenawan, Kian. 2009. Panduan Mengurus Sertifikat Tanah dan Properti. Yogyakarta: Best Publisher.

Hardiansyah.2011.Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, Iqbal.2002. Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalila Indonesia

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan

Lubis, S.B, Hari dan Martani Huseini.2009. Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISISP UI

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Jakarta: UPP STIM YKPN.

Marbun, S.F.dkk. 2006. Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta: UII. Press

Mardalis.2004. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Bandung: Bumi Aksara.

Mursitama dkk, Tirta Nugraha. 2010. Reformasi Pelayanan Perizinan Dan Pembangunan Daerah: Cerita Sukses Tiga Kota (Purbalingga, Makassar, Dan Banjarbaru), Jakarta : MTI

Ndraha, Taliziduhu. 2005. Teori Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta

Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat.2009. Hukum Administrasi Negara & Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia.

Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju

Setiaji, B. 2004. Panduan Riset dengan pendekatan Kuantitatif. Surakarta : PPS Universitas Muhammadiyah.

Siagian, S.P. 1987. Manajemen Modern. Jakarta : PT. Gunung Agung.

Siagian, S.P .2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Bumi Aksara.

Sinambela, L.P. 2006. Reformasi dalam Pelayanan Publik.Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sutedi, Adrian. 2010. Hukum Perizinan : Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.

Sugiyono. 2004. Statistik Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011 Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sukirno, Sadono. 2005. Ekonomi Pembangunan:proses Masalah dan Dasar Kebijaksanaan. Jakarta: LPFEUI.

Supriono, R. A. 2002. Sistem Pengendalian Manajemen.
Yogyakarta: BPPE.

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. Manajemen Publik.
Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

