

ABSTRAK

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten pertama yang menyelenggarakan pola pelayanan terpadu pada pelayanan perizinan. Salah satu pelayanan perizinan yang penting bagi masyarakat ialah izin mendirikan bangunan (IMB). Dan sudah sejak tahun 2017 Kabupaten Sidoarjo menerapkan sistem pelayanan perizinan *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan perizinan IMB di era digital beserta faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini ialah *snowball* bagi pihak dinas dan *purposive* untuk pihak pemohon. Total informan penelitian ini ada 25, terdiri dari 12 informan pihak dinas dan 13 informan pemohon IMB.

Penelitian ini menggunakan 6 aspek kinerja yakni efisiensi, efektivitas, produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan keadilan yang didapat dari hasil elaborasi teori Levine, Dwiyanto, Lawton, Woodward, Kumorotomo dan Moehariono. Hasilnya menunjukkan bahwa dengan adanya sistem *online*, kinerja dinas belum sepenuhnya optimal. Terdapat 3 aspek yang belum optimal yakni efektivitas, produktivitas dan responsivitas. Kemudian juga menggunakan 3 aspek standar pelayanan publik dari Mahmudi yakni waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana. Hasilnya menunjukkan, dinas sudah mampu memenuhinya kecuali aspek waktu penyelesaian yang belum optimal. Sedangkan untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kinerja, menggunakan 6 aspek yakni kepentingan, ekonomi, sosial, struktur, budaya organisasi, dan sumber daya manusia dari Atmosoeparto. Hasilnya menunjukkan bahwa semua faktor mampu memicu kinerja dinas. Dan temuan yang didapat dari penelitian ini ialah faktor sistem informasi manajemen dan faktor gambar juga turut mempengaruhi kinerja organisasi.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), *Online*

ABSTRACT

Sidoarjo Regency is the first regency that implements one-stop integrated service scheme on permit service. One of the most important permits for the public is building permit (Izin Mendirikan Bangunan (IMB)). And, since 2017 Sidoarjo Regency has implemented online permit service system. This research aimed to describe work performance of The Board of Investment Service and One-stop Permit Service of Sidoarjo Regency (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo) in giving service of IMB in digital era along with the factors affecting it.

This research used descriptive qualitative method with data collection technique of interview, observation, and documentation study. Informants' determination technique in this research was snowball for the board party and purposive for the applicants of. The totals of informant in this research were 25, consisted of 12 from the board party and 13 from the applicants of IMB.

This research used 6 aspects of work namely efficiency, effectiveness, productivity, responsiveness, responsibility and justice which derived from theories elaboration of Levine, Dwiyanto, Lawton, Woodward, Kumorotomo and Moeheriono. The result showed that the existence of online system, the board's work performance was not fully optimal. There were 3 less optimal aspects namely effectiveness, productivity, and responsiveness. Then, it also used 3 aspects of public service standard from Mahmudi namely completion time, service charge, facilities and infrastructure. The result showed that the board had fulfilled them except for time completion aspect that was less optimal. Meanwhile, to measure the factors affecting performance, 6 aspects were used namely interests, economy, social, structure, organization culture, and human resources from Atmosoeparto. The result showed that all factors could trigger the board's performance. And, the finding of this research was the factor of management information system and image factors that also affected organization performance.

Key words: Organization Performance, Building Permit (Izin Mendirikan Bangunan (IMB)), Online