
KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO (DPMPTSP) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI ERA DIGITAL

Dini Inda Nuriana

dini.inda.nuriana-2014@fisip.unair.ac.id, diniinda96@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

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 Moehariono. 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*

PENDAHULUAN

Inti dari pemerintahan pada saat ini yang perlu direformasi ialah birokrasi. Birokrasi memiliki peran strategis dalam menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan sudah berkualitas atau belum, karena pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangatlah ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, para birokrat belum mampu menjalankan tugasnya dengan baik karena masih berorientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini dan telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan

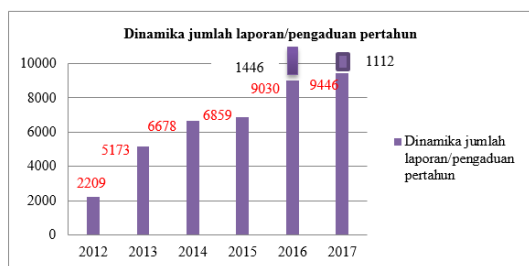
pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat.

Berbagai permasalahan yang ditimbulkan akibat hal tersebut, yakni sentralisasi dan pelayanan publik yang penuh akan pungutan liar (pungli), maka terdapat keinginan untuk terciptanya perbaikan menuju birokrasi yang lebih baik dan dibentuklah otonomi daerah, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Otonomi daerah merupakan kesempatan dan upaya bagi daerah agar mampu membangun wilayahnya secara lebih mandiri dan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pemerintah pusat sehingga sentralisasi pemerintahan dapat dihindarkan.

Adanya perubahan ini perlu diikuti dengan perubahan kepegawaian yang ada di Indonesia agar mampu mengikuti setiap perubahan yang terjadi sehingga terwujud sikap fleksibilitas dan hal itulah yang menjadi kunci menuju tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pengembangan *good governance* di Indonesia, yang menjadi titik strategisnya adalah pelayanan publik, karena pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah.

Namun, penyelenggaraan pelayanan publik yang ada saat ini dianggap masih buruk oleh warga dan masyarakat luas. Kondisi demikian dapat dibuktikan melalui semakin meningkatkan jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI sebagai berikut:

Grafik 1.1
Dinamika Jumlah Laporan / Pengaduan Per Tahun



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI 2017

Selain itu, berdasarkan klasifikasi terlapor, instansi yang menempati urutan tiga terbanyak intensi terlaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3445 laporan (41,69%), Kepolisian sebanyak 1042 laporan (12,61%), dan Instansi Pemerintah / Kementerian sebanyak 787 laporan (9,52%). Laporan-laporan ini menunjukkan adanya kekurangan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah masalah perizinan. Banyak perizinan yang harus diurus karena perizinan merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk memuai suatu bisnis. Untuk itu, pelayanan perizinan di Indonesia masih sangat perlu untuk dibenahi. Dan untuk itu, permasalahan perizinan masuk ke dalam tujuh isu hangat dalam laporan Ombudsman RI tahun 2017:



Gambar 1.1 Tujuh Isu Hangat Laporan Masyarakat
Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017

Permasalahan perizinan merupakan permasalahan yang sudah ada sejak lama dan bukan merupakan perkara baru. Bahkan, para pengusaha di Indonesia sudah sejak lama mengeluhkan persoalan terkait perizinan dan birokrasi.

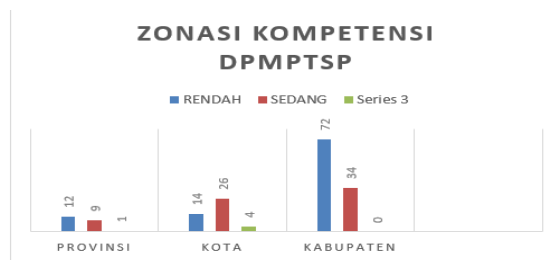
Problema ini pun merupakan sudah menjadi permasalahan nasional. Karena masalah pelayanan perizinan, terutama tren maladministrasi sudah banyak terjadi baik di kota maupun kabupaten yang ada di Indonesia. Berikut merupakan tabel laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan tahun 2017 di Jawa Timur:

Tabel 1.1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan Tahun 2017 di Jawa Timur

No	Aspek	Jumlah	Presentase
1	Pertanahan	89	23,80%
2	Kepolisian	65	17,38%
3	Administrasi Kependudukan	32	8,56%
4	Peradilan	29	7,75%
5	Perizinan (PTSP)	24	6,42%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa perizinan (PTSP) dengan presentase sebesar 6,42% menempati 5 besar jumlah laporan masyarakat terbanyak. Dan untuk itu, Ombudsman RI membuat zonasi kompetensi DPMPSTP (Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu) yang bisa dilihat di bawah ini:



Grafik 1.2 Zonasi Kompetensi DPMPSTP

Sumber: Ringkasan Eksekutif Ombudsman RI tahun 2017²⁷

Terlihat bahwa zonasi kompetensi kategori rendah yang paling tinggi ialah wilayah kabupaten. Untuk itu, penting kiranya mengetahui kota atau kabupaten mana saja yang melakukan laporan atau pengaduan. Berikut merupakan tabel beberapa kota dan kabupaten yang ada di Jawa Timur:

Tabel 1.2
Jumlah Laporan / Pengaduan di Jawa Timur Tahun 2017

No	Kota/Kabupaten	Jumlah	Persen (%)
1.	Kota Surabaya	164	62,84%
2.	Kabupaten Sidoarjo	38	14,56%
3.	Kabupaten Malang	17	6,51%
4.	Kabupaten Tulungagung	15	5,75%
5.	Kabupaten Gresik	14	5,36%
6.	Kota Malang	13	4,98%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2017, diolah

Melihat hal diatas, daerah kabupaten yang menempati urutan pertama dengan banyaknya jumlah laporan pada Ombudsman ialah Kabupaten Sidoarjo.

Sebenarnya, kabupaten Sidoarjo ini merupakan daerah pertama di Indonesia yang memelopori inovasi

pelayanan publik melalui pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disingkat dan disebut PTSP, bahkan sebelum ada regulasi dari pemerintah pusat terkait PTSP. Dimana dinas biasa disebut Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP).

Jumlah berkas izin yang ditangani oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo meningkat disetiap tahunnya. Untuk meningkatkan pelayanan perizinan terpadu di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dapat ditempuh dengan pengelolaan kinerja organisasi sesuai dengan peraturan yang ada, maka DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo memerlukan suatu sistem informasi yang bersifat digital yang berguna untuk membantu aparatur yang terkait dalam menyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai tugas pokok dan fungsinya sehari-hari agar semakin baik.

Di era digital ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat terobosan baru guna mempercepat pelayanan perizinan terpadu dengan pemanfaatan dan pengembangan *e-government* yang dianggap mampu memberikan hasil yang cukup maksimal bagi Kabupaten Sidoarjo.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menggambarkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menerapkan suatu sistem yang berdasar, yakni Sistem Informasi Perijinan Terpadu atau yang disebut SIPPADU. SIPPADU merupakan sebuah sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh jenis perizinan yang ada melalui *website*.

Di dalam SIPPADU, terdapat inovasi pelayanan perizinan satu paket dan pelayanan reguler. Ini merupakan upaya DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo untuk menggabungkan prosedur dan tahap pengurusan beberapa izin menjadi satu proses terpadu sehingga mempermudah proses perizinan, mengurangi jumlah antrian, mengurangi penumpukan berkas, memangkas waktu pengurusan agar lebih singkat, serta tidak adanya lagi praktik curang dikarenakan berkurangnya volume tatap muka antara pemohon dan pihak aparatur sehingga tercipta peningkatan kinerja dan percepatan layanan perizinan kepada masyarakat.

Layanan perizinan paket *online* dibagi menjadi tiga paket. Pertama, Paket 1 terdiri dari perizinan perubahan status tanah sawah (PTSP); izin mendirikan bangunan (IMB); surat izin usaha perdagangan (SIUP); dan tanda daftar perusahaan (TDP) yang pengerjaannya dalam kurun waktu 8 hari kerja. Kemudian, Paket 2 terdiri dari PTSP dan IMB yang pengerjaannya dalam kurun waktu 7 hari kerja. Kemudian, paket terakhir, Paket 3 yang terdiri dari SIUP dan TDP, dimana proses pengerjaan paket 3 ini hanya dalam waktu tiga jam saja.

Meskipun, jenis-jenis perizinan tersebut sudah masuk dalam layanan perizinan paket *online*, namun untuk izin mendirikan bangunan yang selanjutnya akan disebut dengan IMB, dinas mengalami keterlambatan

penerbitan berkas dibanding dengan jenis perizinan lainnya. Hal ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel I.3
Rekapitulasi proses pelayanan IMB

No	Tahun	Jumlah	Tepat Waktu	Terlambat	Persentase
1	2015	1195	1194	1	99,9%
2	2016	1267	1267	0	100%
3	2017	827	577	250	67,3%
4	2018*	435	374	61	85,9%

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP, diolah (2018* = Januari sampai Juni)

Keterlambatan penerbitan SK IMB yang terjadi pada tahun 2017 dan 2018 ini bertepatan dengan pergantian sistem pelayanan manual atau *offline* menuju ke sistem pelayanan *online* melalui SIPPADU di tahun 2017 sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yakni tahun 2015 dan 2016 dimana dinas masih menerapkan sistem *offline* dalam pemberian pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo hanya mengalami 1 keterlambatan penerbitan SK IMB.

Hal ini jelas membawa dampak pada target-target DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan IMB. Dimana target untuk IMB sendiri ialah tercapainya besaran retribusi IMB yang dibayarkan oleh pemohon. Berikut merupakan data target dan realisasi retribusi IMB dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Tabel I.4
Target dan Realisasi Retribusi IMB
DPMPTSP Tahun 2014-2017

Tahun	Target & Realisasi	Jumlah	Persen (%)
2014	Target	27.950.000.000	110,52%
	Realisasi	30.891.941.773	
2015	Target	55.900.000.000	109,02%
	Realisasi	60.947.715.595	
2016	Target	28.000.000.000	113,21%
	Realisasi	31.699.873.975	
2017	Target	25.125.000.000	46,84%
	Realisasi	11.768.607.250	

Sumber: DPMPTSP 2018, diolah

Di sisi lain, untuk Kabupaten Sidoarjo tetap banyak ditemui bangunan atau usaha perdagangan yang belum mengantongi IMB. Padahal IMB ini menjadi bukti penting dalam status legal sebuah bangunan yang direncanakan sesuai yang ditentukan oleh pemohon. Perizinan IMB ini sangat penting bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo karena untuk menunjukkan kepemilikan suatu bangunan, masyarakat harus dapat menunjukkan IMBnya. Berikut merupakan tabel perkembangan bangunan ber-IMB di Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 1.5
Perkembangan Bangunan Ber-IMB Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Jumlah Bangunan	Jumlah Bangunan Ber-IMB	Target	Realisasi
2013	615.781	163.330	34%	26,52%
2014	635.309	241.742	44%	38%
2015	674.683	250.432	50%	37,11%
2016	694.211	355.626	60%	51,22%

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah 2017 (Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo)

Meskipun data yang ada masih terbatas sampai pada tahun 2016, namun bila dilihat secara seksama diketahui bahwa target-target yang telah ditentukan tidak pernah tercapai.

Dalam memberikan pelayanan terkait IMB ini, kerjasama dan koordinasi dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, melainkan tanggung jawab dari Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo sangatlah diperlukan. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri merupakan dinas yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan perizinan terpadu dan di dalam pelayanan tersebut membutuhkan sinkronisasi dengan Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo dan dinas inilah yang akan memproses surat rekomendasi untuk bangunan kategori dua lantai keatas dan urusan tinjau lapangan untuk klarifikasi konstruksinya, namun apabila selesai maka pemohon akan menggunakannya sebagai salah satu prasyarat pada pengurusan IMB di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Memang, melalui pelayanan perizinan satu paket proses pelayanan menjadi semakin cepat dan mudah, pemohon dimanjakan karena bisa memasukkan data melalui *online*. Namun, kinerja organisasi juga menentukan apakah berkas yang masuk mampu diselesaikan menjadi *output* atau berkas selesai dengan cepat dan tepat waktu atau malah sebaliknya. Untuk pelayanan perizinan IMB, kinerja organisasi yang dimaksud ialah kinerja dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Kinerja dinas ini memiliki peran yang penting demi kelancaran proses penyelenggaran perizinan IMB bagi masyarakat.

Sudah menjadi kewajiban bagi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo untuk memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan perizinan ke masyarakat, terlebih sekarang adalah era digital yang mana hasil dari kesungguhan organisasi memberikan pelayanan kepada publik dinilai melalui kinerjanya. Kinerja lembaga publik ini ditunjukkan dengan terpenuhinya tugas dan fungsi organisasi serta adanya kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan terkait IMB yang merupakan salah satu tugasnya, dinas tersebut harus memberikan pelayanan yang maksimal agar target dan sasaran yang direncanakan mampu dicapai tepat waktu. Selain itu, juga agar masyarakat memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang ada. Untuk itu, penting untuk meneliti bagaimana kinerja dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan IMB di era digital ini kepada masyarakat.

Berdasarkan atas permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan IMB di era digital?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di era digital?

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengetahui dan memahami bagaimana kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan IMB dan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan IMB di era digital. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan rujukan dan perbandingan maupun pengembangan lebih lanjut dalam penerapan ilmu khususnya ilmu administrasi negara terutama pada kajian tema kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan publik
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan informasi dan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan serta kontribusi secara menyeluruh dan bermanfaat bagi seluruh elemen yang ada di negara Indonesia. Pertama bagi pihak pemerintah, instansi-instansi dan badan terkait terutama dinas yang dijadikan objek penelitian, yakni DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo. Kedua bagi pihak pemohon IMB, baik swasta selaku *Non Government Organization* (NGO) maupun masyarakat. Diharapkan elemen yang ada dapat bersinergi dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan izin mendirikan bangunan. Serta dapat berguna dalam pemahaman, penalaran, dan pengembangan lebih lanjut bagi penelitian-penelitian berikutnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *snowball* (menetapkan informan kunci dan mengadakan *interview* dengan mereka. Kepada mereka kemudian diminta petunjuk siapa sebaiknya yang menjadi informan berikutnya yang menurut mereka memiliki informasi yang dicari, selanjutnya penentuan informan berikutnya dilakukan dengan teknik yang sama sehingga akan diperoleh jumlah informan yang semakin lama semakin besar) untuk pihak dinas dan *purposive* (teknik memilih informan berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu) untuk pemohon

IMB. Teknik analisis data merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi: a) Membandingkan data observasi dengan data hasil wawancara; b) Membandingkan data dari dokumen tertulis dengan hasil wawancara; c) Membandingkan data hasil wawancara mendalam dari berbagai informan yang berbeda

E-Government

Clay G. Wescott (2008) mendefinisikan *E-Government* sebagai berikut:

“E-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizen”.

Kemudian, menurut Mustopadijaya (2003), *e-government* merupakan suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya ialah untuk memberikan kepuasan terbaik pada pengguna jasa.

Menurut Tjahjanto (2003), manfaat terpenting dari pelaksanaan *e-government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, serta akan terciptanya layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut World Bank (2002), *e-government* terdiri dari beberapa tipe atau model, antara lain:

a. G2C (*government to citizens*)

G2C mencakup hubungan antara pemerintah dan warga negara. Dengan ini memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan layanan pemerintah secara instan dan nyaman dari mana saja dengan menggunakan banyak saluran. G2C juga memperkuat partisipasi warga dalam proses demokrasi karena mereka dapat mengakses proses administrasi pelayanan yang ada dan mengartikulasikan kebutuhan mereka lebih mudah pada pejabat publik.

b. G2B (*government to businesses*)

Mencakup berbagai layanan yang dipertukarkan antara pemerintah dan sektor bisnis, termasuk distribusi kebijakan, memo, aturan dan peraturan. Pelayanan yang ditawarkan meliputi perolehan informasi terkait bisnis terkini, perolehan izin dengan mudah, sampai pada pengembangan usaha kecil dan menengah.

c. G2E (*government to employees*)

Merupakan model *e-government* yang paling sedikit digunakan untuk penelitian, karena ini merupakan bagian internal dari sektor G2G. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk melayani karyawan

dan menawarkan beberapa layanan *online* seperti mendaftar cuti tahunan secara *online*.

d. G2G (*government to governments*)

Mengacu pada komunikasi *online* antara organisasi pemerintah, departemen, dan lembaga-lembaga pemerintahan berdasarkan *database* pemerintahan.

Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi sebenarnya berasal dari dua kata, yakni kinerja dan organisasi. Russel (1993) mengatakan bahwa kinerja organisasi dapat berupa produk akhir, baik barang, jasa, dan atau berbentuk perilaku, kompetensi, keterampilan spesifik serta sarana yang mendukung tercapainya tujuan dan sasaran organisasi. Sedangkan bagi Miner (1990), kinerja organisasi adalah bagaimana setiap elemen organisasi dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya di dalam organisasi. Jadi, terdapat 3 aspek yang perlu dipahami ketika berbicara terkait kinerja organisasi, yaitu (1) kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya; (2) kejelasan hasil yang diharapkan dari pekerjaan atau fungsi; (3) waktu untuk menyelesaikan pekerjaan agar hasil dapat terwujud.

Untuk itu, pengukuran kinerja organisasi penting dilakukan. Pengukuran kinerja didefinisikan oleh Robertson (2002) sebagai suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan serta mengetahui status kualitas barang dan jasa.

George M. Selim dan Sally A. Woodward (Willcocks dan Harrow, 1992) dalam pendapatnya mengemukakan bahwa untuk mengukur kinerja organisasi, aspek kinerja organisasi disektor publik adalah: (1) Volume pelayanan, yang menunjukkan seberapa banyak volume *output* atau pelayanan yang disediakan; (2) Ukuran ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya penyelenggaraan lebih murah daripada yang direncanakan; (3) Ukuran efisiensi, yang menunjukkan hasil perbandingan input yang digunakan dengan hasil yang dicapai; (4) Ukuran efektivitas, yaitu perbandingan antara output yang seharusnya dengan output yang dihasilkan; (5) *Equity*, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijaksanaan yang dijalankan.

Selanjutnya, Levine dan kawan-kawan (1990) mengemukakan tiga aspek yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Hal ini dipertegas lagi oleh Agus Dwiyanto (1995) yang mengukur organisasi publik dengan ditambah produktivitas dan kualitas layanan. Dengan demikian, aspek-aspek tersebut antara lain:

1. Produktivitas, adalah melihat kuantitas dari produk atau jasa yang dihasilkan organisasi dengan menilai dari dokumen-dokumen yang tersedia di organisasi itu untuk membandingkan

- sumber daya yang dipergunakan dengan hasil yang diperoleh.
2. Kualitas layanan, adalah melihat laporan dan dokumen penilaian penggunaan jasa atau masyarakat dan juga mengenai pelayanan yang diberikan.
 3. Responsivitas, adalah menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam mencapai misi dan tujuannya. Hal ini diperoleh dari data organisasi tentang jenis-jenis kegiatan dan program organisasi serta kebutuhan masyarakat.
 4. Responsibilitas, adalah melihat apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi yang eksplisit maupun implisit.
 5. Akuntabilitas, adalah melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Lawton (2005) juga mengutarakan aspek kinerja dapat diukur dari output *oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*. Selanjutnya aspek tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan penyelenggaraan pelayanan publik suatu organisasi yang menunjukkan perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran.
2. *Effectiveness* atau efektivitas adalah suatu keadaan yang menggambarkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan organisasi yang berupa target, sasaran jangka panjang maupun sisi organisasi.

Sedangkan Kumorotomo (1995) mengemukakan beberapa aspek yang dapat dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi publik. Aspek tersebut antara lain:

1. Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, memanfaatkan faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas, apakah tujuan dari didirikannya organisasi dapat tercapai. Hal ini sangat erat kaitannya dengan rasionalitas teknik dan nilai, misi atau tujuan organisasi.
3. Keadilan, mempertanyakan tentang distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi.
4. Daya tanggap, organisasi harus merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

Kemudian, menurut Moehariono (2009) mengelompokkan aspek kinerja organisasi ke dalam enam kategori. Namun demikian, organisasi tertentu dapat mengembangkan kategori masing-masing sesuai dengan misinya: (1) Efektivitas; (2) Efisiensi; (3) Kualitas; (4) Ketepatan waktu; (5) Produktivitas; (6) Keselamatan.

Saat dilakukan elaborasi, dari kesebelas aspek ini ada beberapa aspek yang menonjol karena aspek

tersebut juga dikemukakan oleh ahli lainnya. Aspek-aspek tersebut ialah efisiensi, efektivitas, responsivitas. Melihat hanya tiga aspek yang menonjol, maka peneliti pun menggunakan aspek lainnya untuk dijadikan aspek kinerja, yakni responsibilitas, produktivitas, dan keadilan. Ketiga aspek tambahan ini dipilih dengan alasan bahwa aspek ini dirasa akan menambah keterwakilan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dan berhubungan dengan penelitian ini.

Yuwono dkk (2002) mengemukakan konsep yang berkaitan dengan kinerja organisasi, bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Terdapat pula faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi yang mana hal ini sesungguhnya menguntungkan dengan memberikan keuntungan informasi mengenai prestasi dari pelaksanaan setiap unit organisasi, dan juga organisasi memerlukan penyesuaian atas seluruh aktivitas dari tujuan-tujuan organisasi

Bagi Atmosoeparto dalam Tangkilisan (2005), mengemukakan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dibagi menjadi internal dan eksternal, kedua hal itu akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor eksternal, meliputi:
 1. Faktor kepentingan: berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan memengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal
 2. Faktor ekonomi: tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
 3. Faktor sosial: orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
- b. Faktor internal, meliputi:
 1. Tujuan organisasi: apa yang ingin dicapai dan diproduksi organisasi
 2. Struktur organisasi: hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada
 3. Sumber daya manusia: kualitas dan pengelolaan anggota organisasi
 4. Budaya organisasi: gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi.

Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terdapat dua kategori pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. Mahmudi (2010) menjelaskannya sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar, seperti pelayanan kesehatan dan pelayanan pendidikan.
2. Pelayanan kebutuhan umum
 - a. Pelayanan administratif: pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, KTP, IMB, dan lain-lain.
 - b. Pelayanan barang: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik.
 - c. Pelayanan jasa: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, dan lain-lain.

Menurut Mahmudi (2010), terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pola tersebut antara lain:

1. Pola fungsional

Pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Pola terpusat

Pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola terpadu

Terdiri atas dua bentuk. Pertama, terpadu satu atap. Pola ini diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dari dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadankan. Kedua, terpadu satu pintu. Pola ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola gugus tugas

Pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik haruslah memiliki standar pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2012), standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) atau pengguna pelayanan. Ini bermanfaat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Mahmudi (2010), standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, merupakan salah satu standar yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, merupakan salah satu standar yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan, merupakan salah satu standar yang mewajibkan memiliki dan menampilkan rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
4. Produk pelayanan, merupakan salah satu standar berupa hasil yang akan diterima, apakah hasil ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau tidak
5. Sarana dan prasarana pelayanan, merupakan salah satu standar yang harus memadai bagi penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi layanan, merupakan salah satu standar yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

KINERJA DPMPTSP KABUPATEN SIDOARJO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN IMB DI ERA DIGITAL

Berdasarkan data yang ada, fokus dalam penelitian ini mendeskripsikan kinerja organisasi, sebagaimana dinilai dalam aspek-aspek yang akan dipaparkan sebagaimana berikut ini:

- a. Aspek efisiensi

Segala input yang ada pada dinas seperti sumber daya manusia, teknologi, dan dana sudah mampu menghasilkan *output* yang baik. Dan dengan sistem pelayanan *online* yang mengandalkan SIPPADU, dinas maupun pemohon IMB sama-sama dimudahkan dalam hal *upload* berkas bisa dimana saja dan kapan saja, serta pengecekan berkas melalui *online* dan konfirmasi kelengkapan berkas kepada pemohon bisa melalui email. Oleh karena itu, kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek efisiensi sudah optimal.

- b. Aspek efektivitas

Berbagai upaya telah dilakukan oleh dinas dalam memberikan pelayanan IMB di era digital, seperti adanya SIPPADU, tanda tangan elektronik, sistem paket, *e-payment*, layanan *tracking*, serta melakukan kegiatan sosialisasi IMB. Namun, dinas belum mampu mencapai target yang ada, yakni target retribusi IMB. Oleh karena itu, kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek efektivitas belum optimal.

- c. Aspek produktivitas

Meskipun SKM dan laporan kinerja menandakan bahwa dinas sudah baik. Namun untuk masalah penyelesaian berkas IMB, semenjak menggunakan sistem *online* yakni pada tahun 2017, dinas mengalami keterlambatan

penerbitan SK IMB daripada sebelum menggunakan sistem *online*. Sesuai informasi yang didapatkan, hal ini terjadi lantaran adanya penyesuaian sistem lama ke sistem baru (manual ke *online*), penyesuaian dengan staf-staf baru serta rendahnya kualitas *server* karena *server* sering *down*. Oleh karena itu, kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek produktivitas belum optimal.

d. Aspek responsivitas

Sesuai informasi yang didapatkan baik dari pihak dinas maupun pihak pemohon IMB, dinas belum mampu sepenuhnya memberikan daya tanggap yang baik dilihat dari menangani keluhan dan permasalahan yang terjadi meskipun dinas sudah berusaha melakukan tugas sesuai porsinya. Oleh karena itu, kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek responsivitas belum optimal.

e. Aspek reponsibilitas

Seluruh kegiatan yang ada di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB terikat dengan banyak regulasi, diantaranya: (1) Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 70 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo; (2) Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan (3) Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Sesuai informasi yang didapat dari pihak dinas maupun pihak pemohon IMB, dinas sudah memiliki kesesuaian penyelenggaraan pelayanan IMB dari segi pemanfaatan teknologi, tugas pokok dan fungsi dinas sendiri dan juga sampai pada besaran retribusi IMB yang disesuaikan dengan Perda IMB. Oleh karena itu, kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek responsivitas sudah optimal.

f. Aspek keadilan

Dengan SIPPADU, pemohon bisa melakukan *upload* berkas tanpa perlu datang ke dinas. Dan dengan *e-payment*, pemohon juga bisa melakukan pembayaran retribusi di ATM Bank Jatim terdekat. Dinas juga menyediakan fasilitas pendampingan bagi pemohon yang belum bisa mengakses pelayanan perizina *online* melalui SIPPADU. Sesuai informasi yang didapat dari pihak dinas dan pemohon IMB, dinas sudah mampu menerapkan aspek keadilan. Untuk itu, kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek keadilan sudah optimal.

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DPMPTSP KABUPATEN SIDOARJO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN IMB DI ERA DIGITAL

a. Waktu penyelesaian

Sebelum pelayanan berubah menjadi pelayanan perizinan *online*, dinas mampu menyelesaikan semua berkas dengan tepat waktu. Namun saat dinas beralih menjadi pelayanan perizinan secara *online*, dinas mengalami keterlambatan penerbitan SK IMB, baik di tahun 2017 maupun 2018. Oleh karena itu, standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek waktu penyelesaian belum optimal.

b. Biaya pelayanan

Dinas sudah menerapkan bahwa tidak ada biaya lain yang harus dibayarkan oleh pemohon kecuali untuk retribusi IMB. Dimana besaran rincian retribusi IMB yang harus dibayarkan oleh pemohon pun mengacu pada Perda Nomor 4 Tahun 2012 tentang IMB. Oleh karena itu, standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek biaya pelayanan sudah optimal.

c. Sarana dan prasarana

Secara keseluruhan, sarana dan prasarana yang ada pada dinas sudah baik kecuali musholla yang belum direnovasi serta area parkir mobil yang kurang luas sehingga memakan ruas jalan. Namun, dinas berupaya untuk memperbaikinya sesuai dengan prioritas kebutuhan dinas dan dengan penyesuaian anggaran yang ada. Oleh karena itu, standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada aspek sarana dan prasarana sudah optimal.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA DPMPTSP KABUPATEN SIDOARJO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN IMB DI ERA DIGITAL.

- Faktor eksternal

a. Faktor kepentingan

Faktor kepentingan diartikan sebagai kontrol pemerintah kabupaten pada segala kegiatan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Sesuai informasi yang didapat dari pihak dinas, kontrol pemerintah kabupaten ada dua bentuk, yakni administrasi dan regulasi. Untuk administrasi yakni dengan adanya pihak inspektorat yang melakukan pengawasan secara langsung dua kali dalam setahun. Untuk regulasi yakni dengan menyesuaikan kegiatan dinas pada regulasi yang ada (sebagai acuan). Oleh karena itu, faktor kepentingan memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

b. Faktor ekonomi

Faktor ekonomi diartikan dengan hubungan tingkat perkembangan ekonomi kabupaten dengan tingkat pendapatan masyarakat dalam hal daya beli. Dan peluang masyarakat memiliki bangunan

meningkat pula dan berujung pada kenaikan jumlah pemohon IMB. Sesuai informasi yang didapat dari pihak dinas dan masyarakat, hal ini memang berefek pada kinerja dinas dalam memberi pelayanan, karena dinas akan mendapatkan jasa pungut yang membuat kinerja mereka menjadi meningkat. Oleh karena itu, faktor ekonomi memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

c. Faktor sosial

Hubungan sosial disini ialah antara DPMPTSP dengan pemohon IMB. Dinas melakukan penyesuaian pandangan-pandangan yang ada pada masyarakat agar mampu menghasilkan kinerja baik dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Sesuai informasi yang ada, dinas harus berkomitmen tinggi untuk memberi kepuasan pada masyarakat. Oleh karena itu, faktor sosial memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

- Faktor internal

a. Faktor struktur

Untuk struktur dinas, sudah dengan jelas terlihat pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain, serta bagaimana hubungan struktural yang ada. Dan sesuai informasi yang didapat dari pihak dinas, realisasi kerja dinas sudah sesuai dengan prosedur yang ada, serta mampu menjalin komunikasi dengan baik. Oleh karena itu, faktor struktur memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

b. Faktor budaya organisasi

Budaya organisasi yang ada pada dinas bersifat positif dikarenakan pemimpin bersifat terbuka dalam mengambil keputusan dan menerima aspirasi seluruh elemen dinas, serta menganut nilai-nilai positif seperti seluruh elemen harus solid dan bertanggungjawab. Selain itu, dinas pun berorientasi pada hasil namun tetap tidak acuh pada proses. Oleh karena itu, faktor budaya organisasi memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

c. Faktor SDM

SDM menjadi peran strategis pada dinas. Sesuai hasil informasi yang didapat dari pihak dinas, kuantitas SDM pada dinas sangat kurang. Namun dinas melakukan pengelolaan SDM dengan memberikan diklat agar SDM memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, faktor SDM memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

- Faktor lainnya (temuan)

a. Faktor sistem informasi manajemen

Sistem informasi manajemen ini berfungsi sebagai suatu sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data-data yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari suatu organisasi. Dan untuk itu, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sangat memerlukan hal ini, mengingat terdapat dinas teknis dalam pemberian pelayanan IMB, yakni Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, faktor sistem informasi manajemen memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

b. Faktor gambar

Gambar yang dimaksud ialah gambar konstruksi bangunan yang hendak diurus IMBnya, yang mana memerlukan membayar biaya jasa konsultan bangunan untuk menggambar konstruksinya sehingga pemohon mengeluarkan biaya tambahan diluar membayar retribusi IMB. Untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat, pihak pemohon menginginkan dinas memiliki bidang sendiri untuk melayani pemohon dalam hal ini dikarenakan akan ada patokan biaya jelas yang ditetapkan dengan peraturan. Oleh karena itu, faktor gambar memiliki pengaruh pada kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di lapangan tentang kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan IMB di era digital, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dinas untuk aspek efisiensi, responsibilitas dan keadilan, dinas sudah optimal. Namun untuk aspek efektivitas, produktivitas dan responsivitas belum optimal.

Kemudian untuk standar pelayanan, dinas sudah mampu memenuhi pada aspek biaya pelayanan dan sarana prasarana, sedangkan untuk waktu penyelesaian dinas belum mampu memenuhinya.

Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dinas, faktor kepentingan, ekonomi, sosial, struktur organisasi, budaya organisasi serta sumber daya manusia mampu mempengaruhi kinerja dinas untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan IMB di era digital.

Temuan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 faktor lain yang mampu mempengaruhi kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan IMB di era digital ini. Apabila dilihat dari perspektif dinas, terdapat faktor sistem informasi manajemen. Dan apabila dilihat dari perspektif pemohon IMB, terdapat faktor gambar yang sangat mempengaruhi kinerja.

SARAN

Dari hasil kesimpulan atas penelitian yang ada, maka akan diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan jumlah sumber daya manusia untuk DPMPTSP. Hal ini sangat dibutuhkan untuk capaian kerja yang senantiasa berkembang dan lebih baik lagi. Selain itu, sebaiknya dinas juga lebih mengelola sumber daya manusia yang ada dengan pemberian pelatihan secara bergantian terkait IT dikarenakan perubahan sistem menjadi pelayanan perizinan *online* sejak tahun 2017.
2. Pihak DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sebaiknya membuat satu portal data perizinan di Kabupaten Sidoarjo yang terintegrasi dengan seluruh dinas terkait guna mempublikasikan data yang dimiliki dan diproses oleh masing-masing dinas sehingga seluruh data perizinan berada pada satu portal. Dengan begitu, tercipta data tunggal yang dapat diakses oleh semua pihak dan menjadikan kinerja dinas lebih baik lagi, terutama untuk pemberian pelayanan IMB, karena dari semua jenis perizinan yang ada hanya IMB yang mengalami keterlambatan dengan jumlah tinggi.
3. Mengingat server yang bermasalah, sebaiknya dinas lebih memanfaatkan genset dan koneksi yang lebih baik supaya ketika *server down*, pelayanan tidak terhenti dan tetap berjalan seperti sebelumnya. Selain itu, diperlukannya *upgrade data base* agar tidak lagi mengalami kegagalan pemrosesan berkas ketika *server down*.
4. Sebaiknya pihak DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo bersama dengan Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo tidak hanya melakukan sosialisasi kepada warga Kabupaten Sidoarjo yang dianggap belum mampu melek internet diawal perubahan sistem pelayanan saja, namun diperlukan suatu pendekatan yang lebih adaptif seperti pendampingan yang intens dan pemberian saran dalam kendala yang dihadapi.
5. Untuk masyarakat, terutama pemohon perizinan di DPMPTSP, sebaiknya meningkatkan kesadaran membaca terkait persyaratan yang ada dan mengubah *mindset* bahwa mengajukan permohonan itu tidak susah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cresswell John W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moeljarto. 1993. *Politik Pembangunan*. Yogyakarta: PT Tiara Wacana Yogya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (keperintahan yang baik)*. Penerbit Mandar Maju.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjahjanto. 2003. *E-government, teknologi Informatika dan Implementasinya pada Sektor Pemerintahan, dalam Good Governance dan Otonomi Daerah*. Prosumen dengan FORKOMA MAP UGM: Yogyakarta

Dokumen

- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah 2017 (Dinas PUPR Kabupaten Sidoarjo)
- Laporan Hasil Survey Pelayanan Ombudsman RI 2016, diakses dari http://www.ombudsman.go.id/produk/unduh/23/SUB_LH_5a1e838401cbc_file_20171130_160533.pdf, diakses pada 5 Februari 2018
- Laporan Kinerja DPMPTSP Kab. Sidoarjo Tahun 2017
- Laporan Tahunan Ombudsman RI 2017, diakses dari <http://www.ombudsman.go.id/produk?c=19>, diakses pada tanggal 5 Februari 2018
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Profil Perijinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Tahun 2017 <http://www.dpmpptsp.sidoarjokab.go.id/web/wp-content/uploads/2015/06/PROFIL-PERIZINAN-2017.pdf>, diakses pada 12 Januari 2018
- E-book**
- Ball, Ian. 2011. *Public Sector Governance: A Global Perspective*.

- Batt, Rosemary dan Virginia Doellgast. 2007. *Organizational Performance In Service*. Itacha: Cornell University ILR School.
- Boyne, George A. etc. 2006. *Public Service Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Immordino, Kathleen M. 2009. *Organizational Assessment And Improvement In The Public Sector*. Abingdon: Routledge.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo
- West, Darrell M. 2007. *Digital Government (Technology and Public Sector Performance)*. Princeton: Princeton University Press.
- Young, Andrew Christopher. 2018. *An Exploration of the Relationship Between Organizational Culture and Organizational Performance in Trinidad and Tobago*.

Jurnal dan Karya

- Ntulo, Getude dan Japhet Othike. *E – Government: Its Role, Importance And Challenges*. Eldoret: Moi University
- Nurwiganti. 2010. *Peranan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan dan Mewujudkan Fungsi Izin sebagai Alat Pengendali bagi Kegiatan Masyarakat yang Membahayakan Lingkungan*. Jurnal Media Hukum Volume 17 No.1.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-government di Indonesia*. Seminar Nasional Informatika 2008. Fisip UPN Yogyakarta

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Skripsi

- Yusuf, Ryan. Skripsi: “Kinerja Balai Besar POM Yogyakarta Dalam Pengawasan Produk Obat Dan Makanan Yang Mengandung Zat Berbahaya. (Yogyakarta: UNY, 2014), diakses melalui <file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/4.%20BAB%20II.pdf>

Website

- <http://indonesiaberinovasi.com/read/2015/03/355/perijinan-sistem-paket-online-di-kabupaten-sidoarjo>, diakses pada 7 Februari 2018
- http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database_detail&id=23, diakses pada 11 Februari 2018
- http://koran-sindo.com/page/news/2017-05-23/0/31/Tren_Maladministrasi_Kepegawaian_Meningkat, diakses pada 7 Februari 2018
- <https://metrotimes.news/breaking-news/banyaknya-keluhan-masyarakat-tahun-2017-ke-ombudsman/>, diakses pada 7 Februari 2018
- http://philipus-k-s-fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-68361-Umum-Pengukuran%20Kinerja%20Organisasi%20Publik.html, diakses pada 24 Februari 2018
- <http://www.kemenperin.go.id/artikel/10302/Prosedur-Perizinan-dan-Birokrasi-Harus-Dibenahi>, diakses pada 7 Februari 2018
- <https://www.pressreader.com/indonesia/jawapos/20151017/282703340936154>, diakses pada 11 Februari 2018
- <https://www.pressreader.com/indonesia/jawapos/20160907/282772061015242>, diakses pada 11 Februari 2018