

**PENGARUH PROSEDUR KERJA PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI KANTOR DINAS PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN
DAN PENATAAN RUANG KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

NURUL RAMADANI
NPM: 1303100120

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

PENGARUH PROSEDUR KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KANTOR DINAS PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN DAN PENATAAN RUANG KOTA MEDAN

Oleh :

NURUL RAMADANI

NPM : 1303100120

Dari pengamatan sebelumnya dapat dilihat bahwa tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang dituntut agar tugas dan tanggung jawabnya tersebut dikerjakan dengan tepat. Dengan begitu Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang memerlukan prosedur kerja yang tepat sehingga target dalam pelayanan publik dalam pengurusan perizinan bisa terlaksana dengan baik. Namun, pengetahuan tentang prosedur kerja di Kantor Dinas tersebut pelayanan perizinan tidak sepenuhnya dipahami oleh para pegawai sehingga pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan kurang efisien.

Adapun yang menjadi tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengukur tingkatan prosedur kerja pegawai, untuk mengukur tingkat pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh prosedur kerja pegawai terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan analisis kuantitatif. Adapun metode korelasi adalah penelitian yang meneliti hubungan antara variabel-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab-akibat dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai berjumlah 130 orang maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai berjumlah $130 \times 30\% = 39$ orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh ada terdapat hubungan meskipun sedang antara prosedur kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan antara variabel X (prosedur kerja) dengan variabel Y (pelayanan publik) yang menghasilkan r_{xy} adalah 0,4983. Maka harga X (prosedur kerja) dengan Y (pelayanan publik) sebesar 0,4983, menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bervariasi secara positif dan signifikan. Dari uji determinasi maka didapatkan $D = 24,83$. Dari hasil uji t didapatkan hasil bahwa $t_{hitung} = 3,495 > t_{tabel} = 1,685$ artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara prosedur kerja terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kita. Hingga saat ini saya diberikan rezeki yang berlimpah ruah, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana pendidikan S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi ini berjudul “Pengaruh Prosedur Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan”

Didalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada nama-nama yang tersebut dibawah ini :

1. Teristimewa kepada Ayahanda Muhammad Ridha Ongah dan Ibunda Zaenah yang penuh kasih sayang telah mengasuh, membesarkan, mendidik, dan memberikan motivasi baik moril maupun materil secara doa sehingga penulis telah sampai untuk menyelesaikan Pendidikan Strata-1 (S1).
2. Mbak tersayang Wulan Maya Sari S.Sos, Putri Riza Dwita, SE, Ririn Syahfitri, S.Pd dan adik satu-satunya Muhammad Arief yang selalu setia

memberikan semangat tiada henti yang juga menjadi inspirasi bagi penulis.

3. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Drs. Ahmad Hidayah Dalimunthe, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Bapak Affan ALQuddus, S.Sos selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Dosen-dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Seluruh pegawai dan keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi.

10. Bapak Ir.Samporno Pohan,MT kepala Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang Kota Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Bapak Drs.Massa Simatupang Kabag Umum yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Untuk sahabat terbaik saya Meyluis Trini Marpaung, Nur Azizah Rinfah dan Muhammad Irfandi yang selalu memberikan kesusahan dalam hidup saya.
13. Untuk teman pejuang skripsi Desi Ananda Sitepu, Ika Dahlia Harahap, Sela Veronika dan Siti Afrida yang berandai-andai wisuda bareng akhirnya kesampaian.
14. Teman-teman Tyo, bg Aris, Ayah Mbong, Abi bibi, Yasir, Dewi, Winda, Parlin dan Irhas yang memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
15. Dan yang paling terakhir untuk keponakan yang lucu dan selalu gemesin Fatih Athar Hidayat dan Aisyah Shanum yang selalu buat uncu ketawa walaupun pusing mikirin skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dan semoga skripsi ini bias bermanfaat bagi kita semua.

Akhirnya atas segala bantuan serta motivasi yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak selama ini, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebagaimana mestinya. Penulis tidak dapat membalasnya kecuali dengan do'a dan Puji Syukur kepada

Allah SWT dan shalawat beriring salam kepada Rasulullah Muhammad SAW, berharap skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya. Amin Ya Rabbal'amin.

Wassalamualaikum wr.wb.

Medan, Maret 2017

Penulis

Nurul Ramadani
NPM : 1303100120

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GRAFIK	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN TEORITIS	
A. Prosedur Kerja	
1. Pengertian Prosedur Kerja	8
2. Ruang Lingkup Prosedur Kerja	9
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prosedur Kerja.....	10
4. Manfaat Prosedur Kerj.....	11
5. Ciri-ciri Prosedur Kerja.....	12
B. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Asas-asas Pelayanan Publik	13
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	14
4. Jenis-jenis Pelayanan Publik	16
5. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik....	17
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik	19

C. Izin Mendirikan Bangunan	
1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan.....	20
2. Maksud Pemberian IMB.....	21
3. Hambatan-hambatan dalam Pemberian IMB.....	23
4. Persyaratan dan Retribusi IMB.....	24
5. Perizinan Terkait dengan IMB.....	27
D. Hubungan Prosedur Kerja Terhadap Pelayanan Publik	
.....	29
E. Anggapan Dasar dan Hipotesis	
1. Anggapan Dasar.....	30
2. Hipotesis	30

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional	31
C. Populasi Dan Sampel	33
D. Teknik Penetapan Responden.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data	35
G. Lokasi Penelitian	37
H. Deskripsi Lokasi Penelitian	38
1. Visi	39
2. Misi	40
3. Tugas Pokok dan Fungsi	40
4. Struktur Organisasi	54

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	55
B. Identitas Responden	55
C. Pembahasan Data	58

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 4.1	: GARIS REGRESI LINIER SEDERHANA PENGARUH PROSEDUR KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN.....	84
------------	---	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	TEKNIK PENETAPAN RESPONDEN..... 34
Tabel 4.1	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN... 55
Tabel 4.2	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT UMUR 56
Tabel 4.3	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN..... 56
Tabel 4.4	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT GOLONGAN..... 57
Tabel 4.5	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PEMBERIAN IMB..... 58
Tabel 4.6	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI MEMBERIKAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN OLEH MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN PEMBERIAN IMB..... 58
Tabel 4.7	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SAMA UNTUK SETIAP MASYARAKAT..... 59
Tabel 4.8	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS KERJA TANPA HARUS DIBANTU PEGAWAI LAIN.....60
Tabel 4.9	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SELALU MENANGANI BEBAN KERJA SESUAI DENGAN TUGAS YANG TELAH DITETAPKAN..... 60
Tabel 4.10	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMILIKI INISIATIF YANG BERGUNA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN61
Tabel 4.11	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MELAKSANAKAN TUGAS DENGAN TANGGUNG JAWAB DAN SESUAI WAKTU YANG DITENTUKAN..... 62

Tabel 4.12	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI HADIR TEPAT WAKTU DIKANTOR SETIAP HARI JAM KERJA.....	62
Tabel 4.13	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PENUNDAAN DALAM PEGURUSAN PEMBERIAN IMB OLEH PEGAWAI.....	63
Tabel 4.14	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMILIKI PENGETAHUAN YANG BAIK TENTANG PENGURUSAN PEMBERIAN IMB	64
Tabel 4.15	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI ETIKA YANG BAIK DALAM PEMBERIAN PELAYANAN.....	64
Tabel 4.16	DISTRIBUSI JAWABAN BAHWA PEGAWAI MEMILIKI KEMAMPUAN YANG BAIK DALAM MENGHADAPI KELUHAN DARI PENGGUNAN LAYANAN.....	65
Tabel 4.17	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KENDALA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TERKAIT SARANA DAN PRASARANA	66
Tabel 4.18	DISTRIBUSI JAWABAN RESONDEN MENGENAI PERALATAN DI INSTANSI SUDAH MEMADAI DAN MEMPERMUDAH DALAM PENGURUSAN IMB.....	66
Tabel 4.19	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PENGURANGAN PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA YANG TERSEDIA.....	67
Tabel 4.20	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BAIK KEPADA MASYARAKAT	68
Tabel 4.21	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMBERIKAN LAYANAN TEPAT WAKTU KEPADA MASYARAKAT	68
Tabel 4.22	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI BENAR DALAM MELAKUKAN PROSES PENGURUSAN PEMBERIAN IMB	69

Tabel 4.23	TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL X (PROSEDUR KERJA).....	69
Tabel 4.24	DISTRIBUSI FREKUENSI NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL X (PROSEDUR KERJA).....	72
Tabel 4.25	TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL Y (PELAYANAN PUBLIK)	73
Tabel 4.26	DISTRIBUSI FREKUENSI NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL Y (PELAYANAN PUBLIK)	75
Tabel 4.27	DISTRIBUSI PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI ANTARA VARIABEL PROSEDUR KERJA (X) DENGAN PELAYANAN PUBLIK (Y).....	76
Tabel 4.28	INTERPRESTASI KOEFISIEN KORELASI PRODUCT MOMENT	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 0.1 : STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN DAN PENATAAN RUANG KOTA MEDAN	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. NILAI-NILAI DISTRIBUSI TABEL T	86
2. TABEL HARGA HASIL DARI R PRODUCT MOMENT.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prosedur kerja pada umumnya memiliki peranan penting di setiap instansi pemerintahan maupun badan-badan swasta untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Prosedur kerja penting artinya sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-fungsi dan kebijaksanaan ke dalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan yang nyata. Dalam penyusunan prosedur kerja harus disusun sedemikian rupa sehingga memiliki stabilitas dan fleksibilitas. Stabilitas disini artinya bahwa prosedur dan sistem kerja itu harus mengandung unsur tetap sehingga menjamin kelancaran dan kemantapan kerja. Sedangkan fleksibilitas merupakan bahwa dalam pelaksanaannya tidak kaku tetapi harus luwes yaitu masih memungkinkan diadakannya saling pergantian tugas.

Dengan adanya prosedur kerja, sangat bermanfaat untuk mengetahui jenis pekerjaan, tahapan, dan bagian pekerjaan yang bagaimanakah yang diperlukan untuk penyelesaian suatu bidang tugas. Pelaksanaan prosedur harus dilakukan secara efisien yang artinya, usaha tersebut mampu memberikan hasil yang maksimal baik dalam hal kualitas maupun kuantitasnya. Penerapan prosedur kerja bagi pegawai bertujuan untuk mendorong pegawai agar mengikuti berbagai standar ataupun aturan yang berlaku pada instansi tersebut , sehingga terciptanya pelayanan yang baik.

Pelayanan adalah tingkat atau derajat penyelesaian tugas yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan pemerintah. Pemerintah harus dapat meningkatkan pelayanan publik baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Adapun pelayanan publik disini merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada

masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah.

Karena menarik untuk digali lebih lanjut mengenai pelayanan yang baik dalam pengurusan IMB apakah sudah sesuai dengan prosedur kerja, untuk itu dalam kaitannya pelayanan IMB diharapkan praktek pelayanan perizinan tersebut dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam prosedur kerja.

Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Pasal 5 ayat 1 Perda No 7 Tahun 2009. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan Tata Ruang dan Tata Bangunan yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Adanya kegiatan perizinan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada intinya adalah untuk menciptakan kondisi bahwa kegiatan pembangunan sesuai peruntukkan,

di samping itu agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pembangunan. Dalam rangka melaksanakan rencana tata ruang tersebut, maka perlu adanya sertifikat izin mendirikan bangunan (IMB) yang akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat.

Pemerintah kota Medan, dalam hal ini Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang sesuai dengan Perda Kota Medan Nomor 9 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, memiliki peran melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang tata kota dan tata bangunan, antara lain menyusun, mengembangkan dan mengendalikan rencana tata ruang kota, pengurusan perizinan dan pembinaan terhadap pembangunan fisik kota yang sehat dan terarah sesuai dengan rencana tata ruang kota dan pola kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota serta melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya. Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang kota Medan memiliki peran yang besar di dalam pemberian surat Izin Mendirikan Bangunan agar di dalam proses pembangunan, setiap pembangunan yang terjadi sesuai dengan keadaan lingkungan kota medan dan rencana tata ruang yang telah di susun sebelumnya.

Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang merupakan salah satu dari wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah dibidang perizinan sesuai dengan Perda Kota Medan No. 9 Tahun 2002 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Salah satu tugasnya adalah melakukan perizinan dibidang Izin Mendirikan Bangunan. Adanya kemungkinan yang akan timbul dalam penyelenggaraan prosedur kerja yang tidak efisien dapat mengakibatkan pelayanan dalam perizinan bisa menyimpang.

Dari pengamatan sebelumnya dapat dilihat bahwa tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang dituntut agar tugas dan tanggung jawabnya tersebut dikerjakan dengan tepat. Dengan begitu Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang memerlukan prosedur kerja yang tepat sehingga target dalam pelayanan publik dalam pengurusan perizinan bisa terlaksana dengan baik. Namun, pengetahuan tentang prosedur kerja di Kantor Dinas tersebut pelayanan perizinan tidak sepenuhnya dipahami oleh para pegawai sehingga pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan kurang efisien.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Prosedur Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan”**

B. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (1999 : 28) merumuskan masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih alternatif, tetapi secara implisit mengandung pertanyaan. Dalam penelitian yang paling penting diteliti adalah masalah yang sedang hangat dibicarakan sehingga penelitian bermanfaat untuk banyak orang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana prosedur kerja pegawai terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur tingkatan prosedur kerja pegawai pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan
- b. Untuk mengukur tingkat pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh prosedur kerja pegawai terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang prosedur kerja dan pelayanan publik.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang mungkin berguna untuk pihak pemerintahan tentang pengaruh prosedur kerja terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan yang dilakukan dikantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan, sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian mengenai objek yang sama di masa yang akan datang.

- c. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan bagi penulis dan memperkaya khazanah penelitian pada bidang kajian pengaruh prosedur kerja dan pelayanan publik

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang : Latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian dan tujuan penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan tentang yang berkaitan dengan masalah penelitian yaitu : pengertian prosedur kerja, ruang lingkup prosedur kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi prosedur kerja, manfaat prosedur kerja, ciri-ciri prosedur kerja, pengertian pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, kewajiban penyelenggara pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik, pengertian IMB, maksud pemberian IMB, hambatan-hambatan dalam pemberian IMB, persyaratan dan retribusi IMB, perizinan terkait dengan IMB.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang populasi dan sampel, definisi operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan penyajian data, pembahasan data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akhir diuraikan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang berkenaan dengan masalah penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Prosedur Kerja

Menurut Ahmad (2000: 209) istilah prosedur dapat diartikan sebagai sebuah langkah/proses, yang artinya serangkaian tindakan, pelaksanaan atau perubahan yang menuju kepada satu tujuan. Menurut Terry dalam Hasibuan (2007: 100), bahwa prosedur adalah suatu rangkaian tugas yang mewujudkan urutan waktu dan rangkaian itu harus dilaksanakan. Penetapan prosedur kerja adalah rencana penting, supaya pelaksanaan kerja tidak simpang siur.

Selanjutnya Handoko (2011: 90) prosedur adalah suatu proses dimana semua pegawai harus melaksanakan segala aktivitas-aktivitasnya berdasarkan petunjuk-petunjuk yang telah ditetapkan agar tujuan yang ditargetkan oleh suatu organisasi dapat tercapai. Prosedur memberikan sejumlah instruksi yang terperinci antara pelaksanaan serangkaian kegiatan yang terjadi secara teratur. Instruksi terperinci ini mengarahkan para pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas dan membantu untuk menjamin pendekatan yang konsisten pada situasi tertentu.

Menurut Sedermayanti (2011: 134), bahwa tata kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia. Prosedur kerja adalah serangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

Rangkaian tata kerja yang ada harus diterapkan dengan baik dan benar sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-

fungsi dan kebijaksanaan kedalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan yang nyata. Penerapan tata kerja yang baik membantu pelaksanaan tugas-tugas seperti pengambilan keputusan, penentuan kebijaksanaan serta penyelenggaraan pengawasan di instansi.

Prosedur kerja merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi. Penerapan tata kerja yang baik, maka perlu memperhatikan asas-asas penyusunannya, diantaranya harus dinyatakan secara tertulis dan disusun secara sistematis, serta dituangkan dalam bentuk manual atau pedoman kerja. Pelaksanaannya harus dikomunikasikan secara sistematis kepada semua pegawai, maka tata kerja harus mendapatkan perhatian yang besar atau sepenuhnya dari pimpinan. Penerapan tata kerja yang baik membantu para pelaksana maupun semua pihak yang berkepentingan untuk dijadikan sebagai pedoman kerja.

1. Ruang Lingkup Prosedur Kerja

Menurut Pamoedji (2001: 10) ruang lingkup kegiatan prosedur meliputi beberapa jenis diantaranya :

- a. Merencanakan prosedur bagi proses-proses kerja yang baru untuk dilaksanakan.
- b. Menyiapkan prosedur tertulis untuk pertama kali bagi proses-proses kerja yang sedang dilaksanakan.
- c. Menyiapkan, menerbitkan dan memelihara buku-buku pedoman prosedur.
- d. Membahas, menganalisa dan menyempurnakan prosedur.

- e. Menetapkan dan menjalankan pengawasan prosedur.
- f. Menciptakan kesadaran dikalangan pegawai.
- g. Meningkatkan kemampuan para manager dan pengawas guna mengenal dan menyesuaikan masalah-masalah di bidang prosedur kerja.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prosedur Kerja

Menurut Kusdyah (2008: 45) dalam mencapai hasil yang optimal dari prosedur kerja tergantung bebrapa faktor, yaitu :

- a. **Kualitas**
Sesuatu atau apapun yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen.
- b. **Kuantitas**
Ciri yang membedakan benda korporeal (material) dari semua bentuk eksistensi lainnya.
- c. **Ketepatan Waktu**
Suatu pemanfaatan informasi oleh pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan.

Dengan demikian, apabila faktor-faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dalam penerapan tata kerja maka hasil kerja yang diperoleh para pegawai dapat egektif dan efisien sehingga pelayanan publik yang baik dapat ditingkatkan. Maka dapat disimpulkan bahwa prosedur kerja adalah suatu jenis rencana sebagai suatu pola atau metode yang berhubungan dengan aktivitas-aktivitas pegawai dalam pencapaian tujuan suatu instansi.

3. Manfaat Prosedur Kerja

Menurut Sedermayanti (1996:85) , dengan telah dijelaskannya pengertian prosedur , maka selanjutnya dapat diketahui manfaat dari prosedur itu , yaitu :

- a. Sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan , sasaran , program kerja , fungsi dan kebijakan dalam kegiatan pelaksanaan kerja yang jelas
- b. Mempersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi , skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisi jabatan , unsur kegiatan di dalam organisasi dan lain-lain
- c. Menentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya
- d. Membuat daftar secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu
- e. Dalam menetapkan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan , maka antara tahap yang satu dengan tahap berikutnya harus terdapat hubungan erat yang keseluruhannya menuju satu tujuan
- f. Setiap tahap harus merupakan suatu kerja nyata dan perlu untuk pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tugas atau pekerjaan yang dimaksudkan
- g. Menetapkan kecakapan dan keterampilan pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan bidang tugas tertentu
- h. Harus disusun secara tepat sehingga memiliki stabilitas dan fleksinilitas dan selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi

- i. Menggunakan simbol dan skema atau bagan prosedur kerja dengan setepat-tepatnya untuk penerapan prosedur tertentu

4. Ciri-ciri Prosedur Kerja

Winardi (1970:20) menjelaskan prosedur kerja harus memenuhi ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Didasarkan atas fakta-fakta yang cukup jumlahnya mengenai situasi tertentu , bukan atas dugaan atau keinginan.
- b. Memiliki stabilitas , namun juga harus ada fleksibilitas.
- c. Harus dapat mengikuti zaman.

B. Pelayanan Publik

1. Defenisi Pelayanan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang , jasa , dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono Saleh (2010:24) , pelayanan publik adalah sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan , pemerintah , swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Pamudji Napitupulu (2007:165), konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti:”berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , adapun asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum , yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku , ras , agama , golongan , gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi , kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan , kemudahan dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat , mudah dan terjangkau.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ridwan (2010:101), Prinsip Pelayanan publik adalah :

- a. Kesederhanaan , yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit , mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan , memuat tentang :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu , dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi , dimana 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 bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana , yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja , peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses , dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai , mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan , kesopanan dan keramahan , dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin , sopan dan santun , ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan , yaitu 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.

4. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik , pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif , yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan , penelitian , pengambilan keputusan , dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen , misalnya sertifikat , izin-izin , rekomendasi , keterangan tertulis , pembayaran pajak , dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah , pelayanan IMB , pelayanan administrasi kependudukan (KTP,akta kelahiran/kematian).
- b. Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individual dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh pelayanan ini adalah pelayanan listrik , pelayanan air bersih , pelayanan telepon.
- c. Pelayanan jasa , yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta

penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan tadi diberikan kepada masyarakat manakal memenuhi persyaratan tertentu. Persyaratan itu biasanya berbentuk dokumen-dokumen, formulir-formulir, biaya. Pelayanan publik di Indonesia sebagian besar dilakukan melalui mekanisme tatap muka langsung. Operasional pelayanan publik pada umumnya dilaksanakan oleh jajaran birokrasi paling depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Jumlah jajaran unit pelayanan ini dipastikan cukup banyak dan tersebar di berbagai lokasi. Dalam hal ini standarisasi pelayanan menjadi aspek penting agar pelayanan di satu tempat dengan tempat layanan lainnya tidak terlalu berbeda.

5. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten.

- d. Menyediakan sarana , prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asa penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan.
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- i. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- j. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- k. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak , berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan publik tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi

pelayanan publik dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan publik yang diberikan.

Menurut Ridwan (2010:22) dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung peningkatan pelayanan publik , yaitu :

a. Faktor Jaminan

Merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui pegawai yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

b. Faktor Sarana

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung lancar dan tertib (baik) jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan , organisasi yang baik , peralatan yang memadai , dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi , maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan.

c. Faktor Keandalan

Merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

C. Izin Mendirikan Bangunan

1. Defenisi Izin Mendirikan Bangunan

Menurut Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan , Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru , mengubah/memperbaiki/rehabilitasi/renovasi , memperluas , mengurangi atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Menurut Susanta (2009:6) , izin mendirikan bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi , sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek , baik pertanahan , teknis , perencanaan serta lingkungan.

Sedangkan menurut Dwi (2008:11), Izin mendirikan bangunan atau lebih sering dikenal IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan , aspek planologis (perencanaan) , aspek teknis , aspek kesehatan , aspek kenyamanan dan aspek lingkungan.

Sebelum memulai mendirikan bangunan , bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan , kenyamanan , keamanan sesuai dengan fungsinya. Ternyata IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja , tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar , merenovasi , menambah , mengubah atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau stuktur bangunan.

2. Maksud Pemberian IMB

Adapun pemberian IMB dimaksudkan untuk :

a. Pembinaan

Pembangunan sebuah bangunan memerlukan pembinaan. IMB dimaksudkan agar lembaga yang berwenang dapat membina orang atau badan yang bermaksud membangun agar dapat membangun dengan benar dan menghasilkan bangunan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

b. Pengaturan

Bangunan-bangunan perlu diatur. Pengaturan bertujuan agar menghasilkan sesuatu yang teratur. Pembangunan perlu memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku. Jarak dari jalan

ke bangunan , luas ruang terbuka dan lain-lain perlu diatur. Tanpa pengaturan , bangunan-bangunan akan semakin semrawut dan tidak memperhatikan kaidah-kaidah yang berlaku.

c. Pengendalian

Pembangunan perlu dikendalikan. Tanpa pengendalian bangunan bisa muncul dimana-mana seperti jamur tanpa memperhatikan peraturan yang berlaku. Lahan yang dimaksudkan menjadi taman bisa jadi diubah menjadi rumah tanpa penegndalian. Selain itu laju pembangunan perlu diperhatiakn. Pembangunan yang begitu pesat juga bisa membawa dampak buruk bagi lingkungan.

d. Pengawasan atas kegiatan mendirikan bangunan oleh orang pribadi atau badan

Izin mendirikan bangunan juga dimaksudkan agar segala kegiatan pembangunan sudah disetujui oleh lembaga yang berwenang dan mematuhi semua peraturan yang berlaku. Jadi , rencana pembangunan perlu disetujui terlebih dahulu sebelum bisa diwujudkan.

3. Hambatan-hambatan dalam Pemberian IMB

a. Antrian yang panjang

Salah satu kendala pengurusan IMB sama dengan pengurusan surat secara administratif lainnya di mana ada antrian panjang yang membuat warga masyarakat merasa malas untuk mengurus IMB. Antian panjang ini biasanya akan dimanfaatkan oleh oknum yang menamakan diri sebagai calo untuk mengurus IMB dengan cepat.

b. Solusi Online belum Maksimal

Untuk mengurangi antrian panjang , mengurangi adanya tindak pencaloan di dalam pengurusan IMB , pemerintah daerah banyak menerapkan jalur pengurusan Online. Yakni pengurusan semua surat yang bisa dilakukan melalui klik di warnet atau koneksi internet. Secara logika , jelas ini akan mengurangi antrian panjang dikantor tetapi mungkin akan menimbulkan antrian baru di server yang ditunjuk untuk pengurusan IMB tersebut.

c. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat

Pengurusan IMB terkesan berbelit-belit selama ini , sebab dokumen yang dibutuhkan juga sangat banyak di samping memang sosialisasinya masih kurang baik sehingga tidak dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu , sosialisasi juga perlu diperlukan agar semua pihak mengerti dan paham bagaimana cara pengurusan IMB dan kenapa itu surat tersebut harus dibuat. Mengenai kenapa surat itu harus dibuat ini berhubungan dengan cara mengugah kesadaran masyarakat betapa pentingnya mengurus IMB agar rumah aman dari pembongkaran dan penggusuran.

4. Persyaratan dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

a. Persyaratan IMB

Sesuai dengan Perda Kota Medan No.9 Tahun 2002 tentang izin mendirikan bangunan , SK Walikota Medan No.3 tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Pelaksana Peraturan Daerah Kota Medan No 9 Tahun 2002 tentang retribusi izin mendirikan bangunan , persyaratan dalam mengurus izin mendirikan bangunan adalah :

a. Persyaratan Administrasi

- a) Mengisi dan mengajukan Surat Permohonan IMB
- b) Foto copy Kartu Tanda Penduduk yang masih berlaku
- c) Foto copy pelunasan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) PBB tahun terakhir
- d) Foto copy Alas Sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh Badan Pertanahan Nasional
- e) Asli rekomendasi dari bank bagi tanah yang sedang digunakan
- f) Surat Jaminan Ketahanan Konstruksi dari tenaga ahli teknik sipil untuk penambahan tingkat asli rekomendasi dari bank bagi tanah yang sedang digunakan
- g) Rekomendasi dari instansi terkait (pembangunan rumah ibadah , tempat persemayaman mayat , SPBU , dan sarana pendidikan dan lain-lain
- h) Asli surat kuasa , akta perusahaan , surat keputusan instansi , bagi pemohon yang bukan pemilik tanah
- i) Denah lokasi yang dimohon (jelas dan daerah sekitar lokasi memudahkan pengukuran lapangan)

b. Persyaratan Teknis

- a) Gambar rencana bangunan (denah/Site plan . tampak depan dan samping, dan potongan memanjang dan melintang) rangkap 3 yang ditandatangani oleh perencana

- b) Gambar konstruksi (pondasi, sloop , kolom , lantai , tangga dan rencana atap) rangkap 3
- c) Pembuatan air hujan (sumur resapan, septitank , dan bak control) rangkap 3
- d) Bangunan pagar (tampak potongan dan situasi)
- e) Perhitungan kontruksi yang dibuat oleh konsultan
- f) Perhitungan rencana anggaran biaya (RAB) untuk bangunan menara , tanki , gapura/tugu dan cerobong asap dan rehabilitasi bangunan

b. Retribusi IMB

- a. Besarnya retribusi IMB didasarkan kepada volume , fungsi dan lokasi bangunan
- b. Prinsip dan sasaran dalam penetapan besarnya retribusi didasarkan dengan memperhatikan biaya kegiatan dan tingkat penggunaan jasa pelayanan IMB dalam rangka pengendalian dan pengawasan atas penyelenggaraan bangunan yang meliputi pengecekan , pengukuran lokasi , pemetaan , penelitian , pemeriksaan dan penatausahaan
- c. Retribusi yang dihitung sebagai berikut :
 - 1) Biaya Retribusi untuk bangunan Rumah Tingkat , Sosial Komersial :
 - a) Biaya Sempadan : $0,95\% \times (RAB+2NJOP \times \text{Luas Bangunan}) = \text{Rp. A}$
 - b) Biaya Pengawasan : $10\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. B}$

c) Biaya Pendaftaran : $6\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. C}$

d) Biaya Kontruksi : $1\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. D}$

Besarnya Retribusi IMB = Rp. (A+B+C+D)

2) Untuk bangunan Sosial Non Komersial :

a) Biaya Sempadan : $0,95\% \times (\text{RAB} \times 2\text{NJOP} \times \text{Luas Bangunan}) = \text{Rp. A}$

b) Biaya Pengawasan : $10\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. B}$

c) Biaya Pendaftaran : $6\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. C}$

d) Biaya Kontruksi : $1\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. D}$

Besarnya Retribusi IMB = Rp. (B+C+D)

3) Bangunan Industri , Perumahan , Niaga , Kantor Non Pemerintah dan bangunan Komersial lainnya

a) Biaya Sempadan : $1,9\% \times (\text{RAB} \times 2\text{NJOP} \times \text{Luas Bangunan}) = \text{Rp. A}$

b) Biaya Pengawasan : $10\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. B}$

c) Biaya Pendaftaran : $6\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. C}$

d) Biaya Konstruksi : $1\% \times \text{Rp. A} = \text{Rp. D}$

Besarnya Retribusi IMB = Rp. (A+B+C+D)

d. Untuk perbaikan bangunan (renovasi) dikenakan biaya retribusi yang dihitung berdasarkan biaya renovasi yang dilaksanakan serta sesuai perhitungan point

e. Untuk mengganti IMB yang hilang , dikenakan biaya retribusi sebesar 6% dari biaya retribusi IMB

- f. Retribusi biaya balik nama ditetapkan sebesar 10% dari biaya retribusi IMB
- g. Bangunan yang didirikan sebelum tahun 1996 diberikan Pemutihan dengan memperhitungkan penyusutan setiap tahun sebesar 2,5% dan maksimal 25%
- h. Hasil pemungutan sebagaimana dimaksud dikembalikan kepada Dinas teknis pengelola yang besarnya diatur dalam peraturan daerah sendiri.

5. Perizinan Terkait dengan Izin Mendirikan Bangunan

Menurut Dwi (2008: 17) proses penerbitan izin mendirikan bangunan memerlukan waktu untuk pemeriksaan dan penelitian baik administratif maupun teknis. Dalam penerbitannya diperlukan beberapa perizinan yang terkait dengan IMB , antara lain :

- a. Izin Pendahuluan , antara lain :
 - 1) Izin Pendahuluan Persiapan , yaitu izin untuk melakukan kegiatan pelaksanaan pagar proyek, bangsal kerja, pematangan tanah, pembongkaran bangunan. Bangunan-bangunan dan untuk pemancangan pertama.
 - 2) Izin Pendahuluan Pondasi, yaitu izin melakukan kegiatan pekerja pondasi.
 - 3) Izin Pendahuluan Struktur , yaitu izin untuk melakukan kegiatan pelaksanaan struktur bangunan.
 - 4) Izin Pendahuluan Menyeluruh , yaitu izin untuk melakukan kegiatan pelaksanaan bangunan sampai selesai.

- b. Izin Peruntukkan Lahan (IPL)
Yaitu izin yang diterbitkan pada seseorang sebagai bukti kepemilikan hak mempergunakan lahan yang ada sesuai dengan perundangan dan tata letak kawasan yang berlaku.
- c. Surat Izin Peruntukkan dan Penggunaan Tanah (SIPPT)
Yaitu izin tentang persetujuan sebidang tanah yang terletak pada jalur jalan utama.
- d. Surat Persetujuan Prinsip Pembebasan Lokasi/Lahan (SP3L)
Yaitu sejenis surat persetujuan prinsip pembebasan sebuah lokasi atau lahan atau sebidang tanah untuk bangunan fisik.
- e. Izin Penggunaan Lahan (IPL)
- f. Izin Pengeringan Lahan/Izin Perubahan Penggunaan Lahan.

D. Hubungan Prosedur Kerja Terhadap Pelayanan Publik

Istilah prosedur dapat diartikan sebagai sebuah langkah/proses, yang artinya serangkaian tindakan, pelaksanaan atau perubahan yang menuju kepada satu tujuan. Prosedur juga suatu rangkaian tugas yang mewujudkan urutan waktu dan rangkaian itu harus dilaksanakan. Prosedur kerja adalah suatu tahapan dalam tata kerja tentang bagaimana mengelola sebuah pekerjaan yang mengandung pengertian tentang apa, untuk apa, dan bagaimana pekerjaan harus diselesaikan. Dan penetapan prosedur kerja adalah rencana penting, supaya pelaksanaan kerja tidak simpang siur. Prosedur

Berdasarkan pengertian prosedur kerja ini, maka salah satu indikator yang umum digunakan untuk menilai prosedur kerja adalah kualitas pelayanan yang diberlakukan didalam suatu instansi. Sementara pengertian pelayanan publik adalah

serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan masyarakat baik berupa barang / jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga terbentuklah suatu hubungan yang sangat erat antara prosedur kerja terhadap peningkatan pelayanan publik , dimana pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta memuaskan masyarakat dengan adanya peningkatan kinerja pegawai sebagai suatu hasil usaha pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini prosedur kerja pegawai diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang akan membawa masyarakat agar tidak jenuh dan bosan untuk berurusan dengan pegawai pemerintah dengan terciptanya prosedur kerja yang baik diharapkan terciptanya pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik.

E. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Menurut Arikunto (2002 : 58) anggapan dasar adalah memberikan pengertian bahwa setelah peneliti menjelaskan permasalahan dengan jelas , yang dipikir selanjutnya adalah suatu gagasan tentang letak permasalahan dalam hubungan yang lebih luas. Dalam hal ini peneliti harus bisa memberikan beberapa asumsi yang kuat kedudukan permasalahannya. Asumsi yang diberikan tersebut ialah yang dinamakan asumsi dasar atau anggapan dasar.

Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah “Prosedur kerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan”.

2. Hipotesis

Menurut Nanang Martono (2010 : 57) , Hipotesis berasal dari kata “hypo” yang berarti “di bawah” dan “thesa” yang berarti “kebenaran”. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau dirangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.

Berdasarkan pendapat diatas , maka hipotesisi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Ada pengaruh prosedur kerja pegawai terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu suatu metode yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah dengan cara mengumpulkan data-data, menyusun dan mengklasifikasikannya, menganalisis dan mengadakan interpretasi data, sehingga memberikan suatu gambaran tentang suatu keadaan secara obyektif berdasarkan teori yang ada.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif karena mengingat banyaknya jumlah subjek yang diteliti, untuk mempermudah proses pengumpulan data cukup memberikan angket kepada subjek yang akan diteliti. Maka secara kuantitatif peneliti menggunakan rumus koefisien korelasi product momen.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah batasan tentang tinjauan konsep yang telah diklasifikasikan ke dalam bentuk variabel yang akan diteliti. Selain itu defenisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel.

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Bebas (X) yaitu prosedur kerja adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan.

Adapun yang merupakan indikator-indikatornya adalah :

- 1) Kualitas

Sesuatu atau apapun yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen.

2) Kuantitas

Ciri yang membedakan benda korporeal (material) dari semua bentuk eksistensi lainnya.

3) Ketepatan Waktu

Suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan.

b. Variabel Terikat (Y) yaitu pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun yang merupakan indikator-indikatornya adalah :

1) Faktor Jaminan

Komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

2) Faktor Sarana

Segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan.

3) Faktor Keandalan

Komponen atau unsur ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010 : 90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditempatkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pendapat tersebut , maka dikemukakan bahwa populasi adalah segala sesuatu yang dijadikan subjek penelitian dengan memiliki karakteristik yang sama. Maka populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan yang berjumlah 130 orang.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2006 : 13) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dimana penetapan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu : apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi , selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.

Berdasarkan pengertian diatas , maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai berjumlah $130 \times 30\% = 39$ orang sekaligus menjadi responden dalam penelitian ini.

3. Teknik Penetapan Responden

Tabel 3.1

No	Tingkat Golongan	Jumlah Pegawai	Jumlah Sampel atau Responden
1	Golongan IV	Sebanyak 4 orang x 30%	1 orang
2	Golongan III	Sebanyak 94 orang x 30%	28 orang
3	Golongan II	Sebanyak 22 orang x 30%	7 orang
4	Golongan I	Sebanyak 10 orang x 30%	3 orang
	Jumlah	130 orang	39 orang

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini , teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Primer

Primer merupakan jenis data penelitian yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan pada pegawai secara langsung terhadap objek yang diteliti.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan bahan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara melakukan studi kepustakaan , yaitu

pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku , karya ilmiah dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian

E. Teknik Analisis Data

1. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yang dikutip oleh Sugiyono (2010 : 212). Dengan demikian data dan kata yang diperoleh di lokasi penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan , mengklasifikasikan dan menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi , dimana data dan fakta digambarkan dan dijelaskan sebagaimana adanya.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan variabel x dan y
- x : Variabel bebas
- y : Variabel terikat
- n : Jumlah responden

2. Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2010 : 214) untuk menghitung signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji t dengan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

pada taraf signifikan dan derajat kebebasan $dk = n-2$, maka dapat pengujian hipotesis penelitian dan melihat signifikan variabel bebas dan variabel terikat dengan ketentuan:

- a) Bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka ada pengaruh signifikan antara x dan y
- b) Bila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak ada pengaruh signifikan antara x dan y

3. Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel x dan variabel y dengan menggunakan rumus determinasi, yaitu :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Determinan

r_{xy} : Koefisien Korelasi

4. Uji Regresi Linier

Untuk memperoleh seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier menurut Sugiyono (2010 : 218) dengan rumus :

$$Y = a + b(x), \text{dimana :}$$

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

Y	:	Nilai yang diprediksikan
a	:	Konstanta atau bila harga $x=0$
b	:	Koefisien regresi
x	:	Nilai variabel bebas

F. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan Provinsi Sumatera Utara yang terletak di Jalan Jenderal Besar Doktor Abdul Haris Nasution No.17 , 7864147.

G. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang kota Medan

Dalam sejarahnya bidang penataan ruang/ kota dan bangunan pada awalnya merupakan bagian dari pekerjaan umum. Pengawasan bangunan dan planologi (perencanaan wilayah dan kota) sampai dengan tahun 1950 dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum. Pada tahun 1950, Dinas Pekerjaan Umum dipisah menjadi 2 (dua) dinas, yaitu Dinas pekerjaan Umum dan Dinas Pengawasan Bangunan.

Pada tahun 1963, Dinas Pengawasan Bangunan dimekarkan menjadi 2 (dua) dinas; yaitu Dinas pengawasan Bangunan- bangunan dan dinas planologi. Dalam hal ini, dinas planologi dibentuk berdasarkan Surat Keputusan

Walikotamadya KDH Tingkat II Medan tanggal 22 Juni 1963 terhitung mulai 1 Juli 1963.

Pada tahun 1978 dibentuk Dinas Tata KotaMadya Dati II Medan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Medan No. 10 tahun 1978 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tata Kota Kotamadya Dati II Medan. Penyempurnaan terhadap organisasi Dinas Tata Kota dilakukan pada tahun 1987 yang diatur dalam Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Medan No. 1 tahun 1987 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tata Kota Kotamadya Dati II Medan.

Pada tahun 2001, berdasarkan Peraturan Daerah No.4 tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas- Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Medan; dibentuk Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan yang merupakan penggabungan kembali fungsi pengawasan bangunan- bangunan dan penataan ruang kota dalam satu dinas; sebagaimana sebelum tahun 1963. Penggabungan Dinas Tata Kota dengan sebagian Dinas Bangun- Bangunan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan perizinan dan penataan ruang serta penataan bangunan oleh Pemerintah Kota Medan. Perda tersebut menjelaskan kedudukan Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan adalah unsur pelaksana Pemerintahan Kota Medan dalam bidang penataan kota yang dipimpin oleh seorang kepala dinas

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah No. 3 tahun 2009 tentang Struktur Organisasi maka lahirlah Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan sebagai perubahan dan pengganti Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan disertai dengan beberapa perubahan Tupoksi. Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan

adalah pelaksana Pemerintah Kota Medan dalam bidang tata ruang dan tata bangunan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

2. Visi dan Misi Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan

a. Visi

Dalam mewujudkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan mencanangkan suatu visi yaitu **“Terwujudnya Kota Medan yang Tertata, Nyaman, Modern, dan Berdaya Saing.”**

b. Misi

Pencapaian visi tersebut dilakukan melalui 5 misi sebagai berikut :

- a. Menyusun dan mengevaluasi rencana tata ruang dan kebijakan penataan ruang dan penataan bangunan secara berkualitas dan berkesinambungan dengan melibatkan stake holder.
- b. Mengembangkan manajemen organisasi SDM, Program Kerja dan Sarana Prasarana yang berkelanjutan.
- c. Memberikan pelayanan dan informasi yang prima dengan mengembangkan teknologi system informasi.
- d. Mengendalikan kebijakan penataan ruang dan bangunan melalui pengawasan, pembinaan, penertiban, dan koordinasi pembangunan.
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penataan ruang dan bangunan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan yang disahkan dan di tuangkan dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan. Pada Bagian Kesembilan pasal 54 dan 55 dari Perda tersebut menetapkan tugas pokok dan fungsi Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan, Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang tata ruang dan tata bangunan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Sedangkan Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang tata ruang dan tata bangunan.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang tata ruang dan tata bangunan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang tata ruang dan tata bangunan;
dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Ada pun tugas dan fungsi Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan berdasarkan peraturan Kota Medan No. 3 tahun 2009 disebutkan bahwa :

- a. Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup kesekretariatan meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan dan penyusunan program. Dengan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan kesekretariatan.

- 2) Pengkoordinasian penyusunan perencanaan program Dinas.
 - 3) Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kesekretariatan Dinas yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan kerumahtanggaan Dinas.
 - 4) Pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia, pengembangan organisasi, dan ketatalaksanaan.
 - 5) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas- tugas Dinas.
 - 6) Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan dan pengendalian.
 - 7) Pelaksanaan monitoring evaluasi, dan pelaporan kesekretariatan.
 - 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya
- b. Bidang Pengukuran dan Pemetaan bertugas melaksanakan Tugas dinas lingkup pengukuran, pemetaan, pengembangan data dan sistem, dengan fungsi :
- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Bidang Pengukuran dan Pemetaan.
 - 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengukuran pemetaan, pengembangan data dan sistem.
 - 3) Pengumpulan dan pengolahan data yang berhubungan dengan bidang tugas Bidang Pengukuran dan Pemetaan.
 - 4) Penyelenggaraan kegiatan pengukuran pemetaan dan fotogrametri rencana kota.
 - 5) Penyelenggaraan kegiatan di bidang pengukuran tanah dan ketinggian bangunan untuk rencana pengembangan data tata ruang kota.

- 6) Penyelenggaraan pemeliharaan/ perawatan dan pembaharuan peta dasar, foto udara, dan dokumentasi lapangan, serta penerapan GIS dalam pemetaan.
 - 7) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan lingkup bidang Bidang Pengukuran dan Pemetaan.
 - 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c. Seksi Pengukuran menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi Pengukuran.
 - 2) Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup pengukuran.
 - 3) Pelaksanaan pengukuran untuk bahan penetapan rencana kota dan untuk menerapkan ketinggian.
 - 4) Pelaksanaan pengukuran tanah untuk menentukan letak tanah/ lokasi secara tepat sesuai permohonan untuk mendapatkan Keterangan Rencana Peruntukkan (KRP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
 - 5) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya
- d. Seksi Pemetaan menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi Pemetaan.
 - 2) Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup pemetaan.
 - 3) Pembuatan peta- peta ikhtiar dan memetakan seluruh hasil pengukuran yang telah dibuat oleh Seksi Pengukuran.

- 4) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Seksi Pengembangan Data dan Sistem menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi Pengembangan Data dan Sistem.
 - 2) Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup pengembangan data dan sistem.
 - 3) Pelaksanaan pemetaan fotografis dan memetakan hasil evaluasi yang telah terwujud di lapangan.
 - 4) Pelaksanaan pemeliharaan/ perawatan dan pembaharuan peta dasar dan foto udara yang dikembangkan dengan pola GIS.
 - 5) Pelaksanaan pengumpulan, penghimpunan dana dan informasi untuk penyusunan dan evaluasi rencana tata ruang kota serta kebijaksanaan teknis penataan ruang kota dan bangunan
 - 6) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- f. Bidang Tata Ruang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup penelitian rencana tata ruang dan tata letak, evaluasi, dan pengembangan rencana tata ruang, dengan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana program, dan kegiatan Bidang pengukuran dan pemetaan.
- 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengukuran, pemetaan, pengembangan data dan system.
- 3) Pelaksanaan pengendalian rencana tata ruang kota dan kebijaksanaan teknis penataan ruang dan tata bangunan melalui mekanisme advis plan.
- 4) Pelaksanaan penelitian terhadap lokasi permohonan Keterangan Rencana Peruntukkan (KRP) dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) agar sesuai dengan rencana tata ruang kota dan kebijaksanaan teknis penataan ruang dan bangunan.
- 5) Perencanaan dan penelitian kelayakan site plan (tata letak) pada permohonan IMB agar sesuai dengan rencana tata ruang kota dan kebijaksanaan teknis penataan ruang dan bangunan.
- 6) Perencanaan kebutuhan fasillitas sosial dan umum pada suatu kawasan atau lingkungan.
- 7) Penyusunan advis plan.
- 8) Penyusunan perencanaan penelitian/ survey dalam rangka perumusan, penyusunan, evaluasi/ revisi dan pengembangan rencana tata ruang kota, kawasan strategis, dan kebijaksanaan teknis penataan ruang kota dan bangunan yang telah ditetapkan
- 9) Penyusunan, dan penyebarluasan ketentuan- ketentuan norma, standar, pedoman dan manual bagi pelaksanaan penataan ruang di daerah dengan memperdomani ketentuan yang berlaku.

- 10) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan lingkup bidang tata ruang.
 - 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya
- g. Seksi Penelitian Rencana Tata Ruang menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi Penelitian Rencana Tata Ruang.
 - 2) Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup penelitian rencana tata ruang.
 - 3) Pelaksanaan penelitian/ survey terhadap lokasi permohonan Keterangan Rencana Peruntukan (KRP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang meliputi peruntukkan tanah, rencana jalan, garis sempadan bangunan, ketinggian bangunan, koefisien dasar bangunan (KDB) dan kebutuhan fasilitas parkir, serta ketentuan-ketentuan dalam rencana tata ruang kota dan ketentuan lainnya.
 - 4) Penyusunan plot setiap advis plan yang telah diproses pada peta kerja rencana tata ruang kota.
 - 5) Pemberian saran terhadap permohonan perijinan yang memerlukan kajian kelayakan.
 - 6) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- h. Seksi Rencana Tata Letak menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi Rencana Tata Letak.
- 2) Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup rencana tata letak.
- 3) Perencanaan dan penggambaran site plan (tata letak) permohonan IMB maupun advis plan (Keterangan Rencana Peruntukkan/ KRP) sesuai dengan hasil penelitian Seksi Penelitian Rencana Ruang ataupun hasil evaluasi Seksi Evaluasi dan Pengembangan Rencana Tata Ruang.
- 4) Penghitungan retribusi terkait izin pemanfaatan ruang dan merencanakan kebutuhan fasilitas sosial dan umum pada suatu kawasan atau lingkungan.
- 5) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

i. Seksi Evaluasi dan Pengembangan Rencana Tata Ruang menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi Evaluasi dan Pengembangan Rencana Tata Ruang.
- 2) Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup evaluasi dan pengembangan rencana tata ruang.
- 3) Penyiapan dan penyusunan perencanaan penelitian/ survey dalam rangka perumusan, evaluasi, revisi dan pengembangan rencana tata ruang kota.

- 4) Penyiapan plot advis plan yang telah dievaluasi pada peta kerja rencana tata ruang dan kebijaksanaan teknis penataan ruang kota dan bangunan.
- 5) Penyiapan bahan dan data penyusunan rencana tata ruang kota, kawasan strategis dan tata lingkungan, serta mempersiapkan dan meyebarluaskan norma, standar, pedoman, dan manual lingkup penataan ruang.
- 6) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

j. Bidang tata bangunan mempunyai tugas perancangan, konstruksi, dan konservasi bangunan dan kawasan, dengan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Bidang Tata Bangunan.
- 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup tata bangunan.
- 3) Pelaksanaan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- 4) Penelitian setiap permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menyangkut desain dan konstruksi bangunan sesuai advis plan.
- 5) Pemberian bimbingan kepada masyarakat menyangkut desain arsitektur, fasilitas bangunan, dan konstruksi bangunan.
- 6) Pengawasan, memfasilitasi dan membina upaya- upaya pelestarian dan konservasi bangunan, kawasan dan lingkungan kota serta memberikan usulan-usulan peningkatan pelestarian bangunan/ kawasan.

- 7) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan lingkup bidang tata bangunan.
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

k. Seksi Perancangan Bangunan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan seksi perancangan bangunan.
- 2) Penyusunan bahan pedoman dan standar disain serta fasilitas dan prasarana bangunan/ kelompok bangunan.
- 3) Pelaksanaan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai dengan ketentuan.
- 4) Penelitian setiap permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menyangkut desain arsitektur dan perhitungan retribusi.
- 5) Pemberian bimbingan dan saran kepada masyarakat menyangkut desain arsitektur dan fasilitas bangunan/ kelompok bangunan.
- 6) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

l. Seksi Konstruksi Bangunan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan seksi konstruksi bangunan.
- 2) Penyiapan dan penyusunan standar penilaian dan pemeriksaan gambar konstruksi bangunan sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.

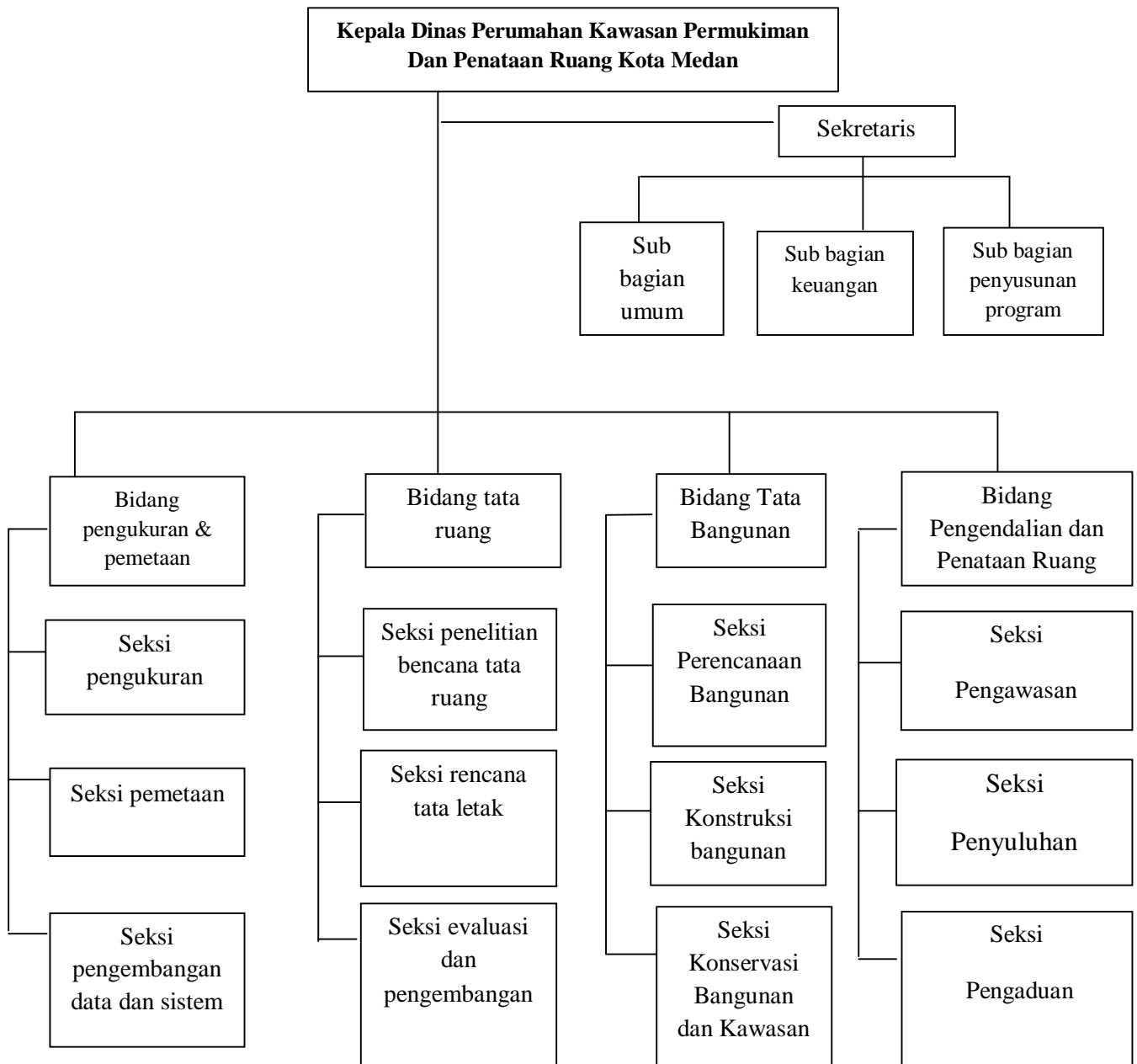
- 3) Penelitian setiap permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menyangkut konstruksi bangunan.
 - 4) Pemberian bimbingan dan saran kepada masyarakat menyangkut konstruksi bangunan.
 - 5) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- m. Seksi Konservasi Bangunan dan Kawasan menyelenggarakan fungsi
- 1) Penyiapan rencana, program dan kegiatan seksi konservasi bangunan dan kawasan.
 - 2) Pelaksanaan penelitian dan perencanaan serta penyusunan ketentuanketentuan teknis konservasi terhadap bangunan- bangunan dan kawasan yang perlu dilestarikan maupun direvitalisasi.
 - 3) Pengawasan, memfasilitasi dan pembinaan upaya- upaya pelestarian dan konservasi bangunan, kawasan dan lingkungan kota.
 - 4) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- n. Bidang Pengendalian Pemanfaatan Ruang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup pengawasan, penyuluhan, dan pengaduan, dengan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Bidang Pengendalian Pemanfaatan.
 - 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengawasan, penyuluhan, dan pengaduan.
 - 3) Pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan mendirikan bangunan agar tidak menyimpang dari IMB dan atau tanpa IMB.
 - 4) Pelaksanaan kordinasi dengan instansi terkait untuk penindakan/ penertiban terhadap bangunan yang menyimpang dan tanpa IMB.
 - 5) Pelaksanaan kegiatan penyuluhan/ sosialisasi kepada masyarakat yang berkenaan dengan kebijakan dibidang rencana tata ruang kota serta menggali dan meningkatkan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota.
 - 6) Penerimaan/ proses pengaduan dan keberatan masyarakat sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - 7) Pelaksanaan proses hukum terhadap pelaksanaan pekerjaan mendirikan bangunan yang menyimpang dari IMB dan atau tanpa IMB dengan berpedoman kepada ketentuan dan peraturan yang berlaku untuk diajukan ke pengadilan.
 - 8) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan lingkup bidang pengendalian pemanfaatan ruang.
 - 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- o. Seksi Pengawasan menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan seksi pengawasan.

- 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup tata bangunan.
 - 3) Pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan mendirikan bangunan agar tidak menyimpang dari IMB.
 - 4) Penelitian, menganalisa, dan mengevaluasi bangunan yang menyimpang dari SIMB dan tanpa SIMB.
 - 5) Pembuatan laporan dan perintah stop secara tertulis tentang pelaksanaan pembangunan yang tidak memiliki SIMB dan menyimpang dari SIMB.
 - 6) Penyiapan bahan dan data pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait untuk penindakan/ penerbitan terhadap bangunan yang menyimpang dan tanpa IMB.
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- p. Seksi Penyuluhan menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyiapan rencana, program, dan kegiatan Seksi penyuluhan.
 - 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup penyuluhan.
 - 3) Pelaksanaan kegiatan penyuluhan dan bimbingan teknis kepada masyarakat menyangkut penerapan rencana tata ruang kota dan kebijaksanaan penataan ruang kota dan bangunan.
 - 4) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- q. Seksi Pengaduan menyelenggarakan fungsi :
- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Seksi pengaduan.
 - 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengaduan.
 - 3) Penerimaan, penelitian, dan proses pengaduan dan keberatan masyarakat dalam bidang bangunan dan pemanfaatan ruang sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Pelaksanaan proses hukum terhadap pelaksanaan pekerjaan mendirikan bangunan yang menyimpang dari IMB dan atau tanpa IMB sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku dengan berkoordinasi dengan instansi terkait untuk diajukan ke pengadilan.
 - 5) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
 - 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Struktur Organisasi Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan



Sumber : Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Data penelitian yang diperoleh dari lapangan analisis data dengan sampel responden pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan. Dalam analisis data, data dikumpulkan melalui data yang terdapat di kuisioner.

Dalam penelitian ini disajikan daftar pertanyaan mulai dari nomor 1-18 untuk variabel (x) Prosedur Kerja. Dan untuk variabel (y) Pelayanan Publik, angket yang disebarkan ini diberikan kepada 39 masyarakat sebagai sampel penelitian.

B. Identitas Responden

Tabel 4.1
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	28	72%
2	Perempuan	11	28%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket penelitian 2017

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persentase tertinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 orang (72%) , sementara responden perempuan sebanyak 11 orang (28%). Jadi responden yang diteliti kebanyakan berjenis kelamin laki-laki yang sebanyak 28 orang.

Tabel 4.2
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT UMUR

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	21 – 30	14	36%
2	31 – 40	9	23%
3	41 – 50	9	23%
4	51 – 60	7	18%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket penelitian 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, distribusi responden menurut umur di kantor Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang Kota Medan diperoleh bahwa responden yang berumur 21–30 tahun sebanyak 14 orang (36%), sedangkan umur 31-40 tahun sebanyak 9 orang (23%), kemudian umur 41-50 sebanyak 9 orang (23%), dan yang umur 51-60 sebanyak 7 orang (18%). Jadi responden yang diteliti kebanyakan yang berumur 21-30tahun yang berjumlah 14 orang (36%).

Tabel 4.3
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tamat SMP	-	-
2	Tamat SMA	21	54%
3	D-III	-	-
4	S-1	12	31%
5	S-2	6	15%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, distribusi responden menurut pendidikan di kantor Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dapat diperoleh bahwa responden yang tamat SMP tidak ada (kosong), yang tamat SMA sebanyak 21 orang (54%), yang tamat D-III tidak ada (kosong), yang tamat S-1 sebanyak 12 orang (31%) dan yang tamat S-2 sebanyak 6 orang (15%). Jadi yang diteliti kebanyakan yang tamatan SMA sebanyak 21 orang (54%)

Tabel 4.4
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT GOLONGAN

No	Golongan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Golongan IV	1	2%
2	Golongan III	28	72%
3	Golongan II	7	18%
4	Golongan I	3	8%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, distribusi responden menurut golongan di kantor Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dapat diperoleh bahwa responden yang golongan IV sebanyak 1 orang atau 2%, yang golongan III sebanyak 28 orang atau 72%, yang golongan II sebanyak 7 orang atau 18% dan yang golongan I sebanyak 3 orang atau 8%. Jadi responden yang diteliti kebanyakan yang bergolongan III sebanyak 28 orang atau 72%.

C. Pembahasan (Analisis Data)

1. Analisis Data untuk variabel (x) Prosedur kerja

Tabel 4.5
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN IMB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	35	90%
2	Kadang-kadang	4	10%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.1

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 35 responden (90%), responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 4 responden (10%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan sudah sangat baik.

Tabel 4.6
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI
MEMBERIKAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN OLEH
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN PEMBERIAN IMB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	36	92%
2	Kadang-kadang	3	8%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.2

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 36 orang (92%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 3 orang (8%) dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan pemberian IMB.

Tabel 4.7

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SAMA UNTUK SETIAP
MASYARAKAT**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	37	95%
2	Kadang-kadang	2	5%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.3

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 37 orang (95%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 2 orang (5%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang sama untuk setiap masyarakat.

Tabel 4.8
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA
PELAKSANAAN TUGAS-TUGAS KERJA TANPA HARUS
DIBANTU PEGAWAI LAIN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	15	38%
2	Kadang-kadang	24	62%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.4

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 15 orang (38%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 24 orang (62%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pelaksanaan tugas-tugas kerja masih ada yang harus dibantu pegawai lain.

Tabel 4.9
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI
MENANGANI BEBAN KERJA SESUAI DENGAN TUGAS
YANG TELAH DITETAPKAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	22	56%
2	Kadang-kadang	17	44%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.5

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 22 orang (56%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 17 orang (44%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai masih ada yang belum menangani beban kerja sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.

Tabel 4.10
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN PEGAWAI MEMILIKI
INISIATIF YANG BERGUNA DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN IMB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	14	36%
2	Kadang-kadang	25	64%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.6

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 14 orang (36%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 25 orang (64%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa kadang pegawai memiliki inisiatif yang berguna dalam pemberian pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

Tabel 4.11
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MELAKSANAKAN
TUGAS-TUGAS DENGAN TANGUNG JAWAB DAN SESUAI
WAKTU YANG TELAH DITENTUKAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	35	90%
2	Kadang-kadang	4	10%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.7

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 35 orang (90%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 4 orang (10%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah melaksanakan tugas-tugas dengan tanggung jawab dan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Tabel 4.12
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN HADIR TEPAT
WAKTU DIKANTOR SETIAP HARI JAM KERJA

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	74%
2	Kadang-kadang	10	26%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.8

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 29 orang (74%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 10 orang (26%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu hadir tepat waktu setiap hari jam kerja.

Tabel 4.13

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN PENUNDAAN DALAM
PENGURUSAN PEMBERIAN IMB**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Ya	-	-
2	Kadang-kadang	29	74%
3	Tidak	10	26%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.9

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya yaitu tidak ada (kosong), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 29 orang (74%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 10 orang (26%). Jadi dapat dilihat bahwa masih ada penundaan dalam pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

2. Analisis data untuk variabel (y) Pelayanan Publik

Tabel 4.14
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MEMILIKI
PENGETAHUAN YANG BAIK TENTANG PENGURUSAN
PEMBERIAN IMB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	35	90%
2	Kadang-kadang	4	10%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.10

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 35 orang (90%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 4 orang (10%) dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Tabel 4.15
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MEMILIKI ETIKA
YANG BAIK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	37	95%
2	Kadang-kadang	2	5%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.11

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 37 orang (95%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 2 orang (5%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan/

Tabel 4.16
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MEMILIKI
KEMAMPUAN YANG BAIK DALAM MENGHADAPI
KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	37	95%
2	Kadang-kadang	2	5%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.12

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 37 orang (95%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 2 orang (5%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan.

Tabel 4.17
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN KENDALA
PELAYANAN YANG DIBERIKAN TERKAIT SARANA DAN
PRASARANA

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	8	21%
2	Kadang-kadang	23	59%
3	Tidak	8	20%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.13

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 8 orang (21%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 23 orang (59%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 8 orang (20%). Jadi dapat dilihat bahwa masih ada kendala pelayanan yang diberikan pegawai di instansi terkait dengan sarana dan prasarana.

Tabel 4.18
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PERALATAN
DI INSTANSI SUDAH MEMADAI DAN MEMPERMUDAH
DALAM PENGURUSAN IMB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	14	36%
2	Kadang-kadang	25	64%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.14

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 14 orang (36%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 25 orang (64%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa masih ada peralatan di instansi yang belum memadai dan mempermudah dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

Tabel 4.19
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN PENGURANGAN
PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA YANG
TERSEDIA

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	1	3%
2	Kadang-kadang	8	20%
3	Tidak	30	77%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.15

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 1 orang (3%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 8 orang (20%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 30 orang (77%). Jadi dapat dilihat bahwa tidak ada pengurangan pemanfaatan sarana dan prasarana yang tersedia.

Tabel 4.20
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MEMBERIKAN
PELAYANAN YANG BAIK KEPADA MASYARAKAT

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	25	64%
2	Kadang-kadang	14	36%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.16

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 25 orang (64%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 14 orang (36%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Tabel 4.21
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MEMBERIKAN
LAYANAN TEPAT WAKTU KEPADA MASYARAKAT

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	21	54%
2	Kadang-kadang	18	46%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.17

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 21 orang (54%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 18 orang (46%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada

(kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat.

Tabel 4.22
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BENAR DALAM MELAKUKAN PROSES PENGURUSAN PEMBERIAN IMB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	23	59%
2	Kadang-kadang	16	41%
3	Tidak	-	-
	Jumlah	39	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan no.18

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 39 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 23 orang (59%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 16 orang (41%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong). Jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu benar dalam melakukan proses pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Analisis Variabel Bebas (x) Prosedur Kerja

Tabel 4.23
TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL (X) DISIPLIN KERJA

No Resp	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	22
2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	22

Bersambung

Sambungan Tabel 4.23

3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	22
4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
6	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
8	3	3	3	2	2	2	3	2	2	22
9	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
10	2	2	2	3	2	2	3	2	1	19
11	3	3	3	3	3	3	2	2	1	23
12	3	3	3	2	2	2	3	3	1	22
13	2	2	2	2	3	3	3	2	2	21
14	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
15	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
16	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
17	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
19	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
20	3	3	3	3	3	3	3	3	1	23
21	3	3	3	2	2	2	3	3	2	26
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	23
23	3	3	3	2	2	2	3	2	2	22
24	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25

Bersambung

Sambungan Tabel 4.23

25	2	2	2	3	2	2	3	2	1	24
26	3	3	3	3	3	3	2	2	1	24
27	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24
28	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24
29	3	3	3	3	3	2	3	3	2	25
30	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26
31	3	3	3	2	2	2	3	3	1	22
32	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
33	3	3	3	3	3	2	3	3	2	25
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
35	3	3	3	2	2	2	3	3	1	20
36	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
37	3	3	3	3	3	2	3	3	2	25
38	3	3	3	2	3	3	3	3	1	24
39	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24
Jumlah										912

Sumber : Jawaban responden pertanyaan no 1 s/d 9

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel X (Prosedur Kerja) adalah 26 sedangkan nilai terendah adalah 19. Nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasikan data dengan mencari jejak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun rumus untuk nilai r sebagai berikut :

R = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

$$R = 26 - 19$$

$$R = 7$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar interval (I) dengan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$i = \frac{7}{3}$$

$$i = 2,3 \text{ dibulatkan menjadi } 2$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.24
DISTRIBUSI FREKUENSI JUMLAH NILAI JAWABAN
RESPONDEN TERHADAP VARIABEL X (PROSEDUR
KERJA)

No	Kategorisasi	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	23 \geq	29	74%
2	Sedang	21 – 22	8	21%
3	Rendah	19 – 20	2	5%
Jumlah			39	100%

Sumber Analisis Jawaban Responden Variabel Bebas (X)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 39 responden yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 29 orang (74%), berkategori sedang sebanyak 8 orang (21%), berkategori rendah sebanyak 2 orang (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil kesimpulan dari prosedur kerja di kantor dinas Perumahan

Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang Kota Medan termasuk dalam kategori tinggi sebanyak 29 orang (74%).

Tabel 4.25
TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN
MENGENAI VARIABEL (Y) PELAYANAN PUBLIK

No Resp	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	
1	3	3	3	2	3	1	2	3	2	22
2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	22
3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	23
4	3	3	3	1	2	1	3	3	2	21
5	2	3	3	3	2	1	2	2	2	20
6	2	3	3	3	2	1	2	2	2	20
7	2	3	3	3	2	1	2	2	2	20
8	3	3	3	1	2	1	2	2	2	19
9	3	3	3	2	2	1	2	2	2	20
10	3	3	3	2	2	1	2	2	2	20
11	3	3	3	2	2	1	2	2	2	20
12	3	3	3	2	2	1	2	2	2	20
13	3	3	3	2	3	1	3	2	2	22
14	3	3	3	2	3	1	3	2	2	22
15	3	3	3	2	3	1	3	2	2	22
16	3	2	3	2	3	1	2	3	3	22

Bersambung

Sambungan Tabel 4.25

17	3	3	3	2	3	1	3	3	3	24
18	3	2	2	2	3	1	3	3	3	22
19	2	3	3	3	2	1	3	3	3	23
20	3	3	3	1	2	1	3	3	3	22
21	3	3	3	1	2	1	3	3	3	22
22	3	3	3	1	2	1	3	3	3	22
23	3	3	3	2	2	1	3	3	3	23
24	3	3	3	2	2	1	3	3	3	23
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
27	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
28	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
29	3	3	3	1	2	2	3	3	3	23
30	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
31	3	3	2	3	2	2	3	2	3	23
32	3	3	3	1	3	1	2	2	3	21
33	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
34	3	3	3	2	3	1	2	2	3	22
35	3	3	3	1	2	1	3	2	3	21
36	3	3	3	2	2	1	3	2	3	22
37	3	3	3	2	2	1	3	2	3	22

Bersambung

Sambungan Tabel 4.25

38	3	3	3	2	2	1	3	2	3	22
39	3	3	3	2	3	2	2	3	2	23
Jumlah										865

Sumber : Jawaban Responden Pertanyaan no 10 s/d 18

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel Y (Pelayanan Publik) adalah 27 dan nilai terendah adalah 19 .nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasikan data dengan mencari jejak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun rumus nilai R sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 27 - 19$$

$$R = 8$$

Setelah jarak pengukuran maka dapat dicari lebar interval (I) dengan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak interval}}$$

$$i = \frac{8}{3}$$

$$i = 2,6 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Setelah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.26

DISTRIBUSI FREKUENSI JUMLAH NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL Y (PELAYANAN PUBLIK)

No	Kategorisasi	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	$25 \geq$	4	10%
2	Sedang	22- 24	24	62%
3	Rendah	19 – 21	11	28%
Jumlah			39	100%

Sumber : Analisis Jawaban Responden Variabel Bebas (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 39 responden yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 4 orang (10%), berkategori sedang sebanyak 24 orang (62%) dan berkategori rendah 11 orang (28%). Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil kesimpulan dari pelayanan publik dikantor Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Penataan Ruang Kota Medan termasuk dalam kategori sedang sebanyak 24 orang (62%).

Tabel 4.27

DISTRIBUSI PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI ANTARA VARIABEL PROSEDUR KERJA (X) DENGAN PELAYANAN PUBLIK (Y)

No Resp	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	22	22	484	484	484
2	22	22	484	484	506
3	22	23	484	529	506
4	23	21	529	441	483
5	25	20	625	400	500

Bersambung

Sambungan Tabel 4.27

6	23	20	529	400	460
7	26	20	676	400	520
8	22	19	418	361	418
9	23	20	529	400	460
10	19	20	361	400	380
11	23	20	529	400	460
12	22	20	484	400	440
13	21	22	441	484	462
14	23	22	529	484	506
15	23	22	529	484	506
16	23	22	529	484	506
17	23	24	529	576	552
18	26	22	676	484	572
19	23	23	529	529	529
20	25	22	625	484	550
21	23	22	529	484	506
22	26	22	676	484	572
23	22	23	484	529	506
24	22	23	484	529	506
25	23	23	529	529	529
26	19	27	361	729	513
27	23	25	529	625	575

Bersambung

Sambungan Tabel 4.27

28	24	25	576	625	600
29	25	23	625	529	575
30	24	24	576	576	575
31	22	23	484	529	576
32	23	21	529	441	506
33	25	24	625	576	483
34	26	22	676	484	600
35	22	21	484	441	572
36	25	22	625	484	462
37	25	22	625	484	550
38	24	22	528	484	550
39	24	23	576	529	528
Jumlah	ΣX 912	ΣY 865	ΣX^2 21524	ΣY^2 19295	ΣXY 20301

Sumber : Data Angket 2016

3. Korelasi Product Momen

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh perhitungan perkuliahan dan penjumlahan data sebagai berikut :

$$N = 39$$

$$\Sigma X = 912$$

$$\Sigma Y = 865$$

$$\Sigma X^2 = 21524$$

$$\Sigma Y^2 = 19295$$

$$\Sigma XY = 20301$$

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam rumus korelasi product momen untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat terlebih dahulu dicari nilai r_{xy} sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}} \\ r_{xy} &= \frac{39(20301) - (912)(865)}{\sqrt{(39(21524) - (912)^2)(39(19295) - (865)^2)}} \\ &= \frac{791739 - 788880}{\sqrt{(839436 - 831744)(752505 - 748225)}} \\ &= \frac{2859}{\sqrt{(7692)(4280)}} \\ &= \frac{2859}{\sqrt{32921760}} \\ &= \frac{2859}{5737,749} \\ &= 0,498279 \\ &= 0,4983 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh nilai r hitung sebesar 0,4983, maka bila dibandingkan dengan r hitung dengan r tabel dimana r tabel dengan taraf signifikan 5% dengan n = 39 adalah 0,316. Dengan demikian nilai rxy hitung

lebih besar dari nilai r tabel product momen yaitu $0,4983 > 0,316$. Ini menunjukkan ada pengaruh hubungan antara variabel x (prosedur kerja) terhadap variabel y (pelayanan publik).

Disamping itu untuk mengukur atau mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel x dengan variabel y maka digunakan tabel interpretasi koefisien korelasi product momen sebagai berikut :

Tabel 4.28

INTERPRESTASI KOEFISIEN PRODUCT MOMEN

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sugiyono, (2017:214)

Berdasarkan pedoman diatas dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (x) prosedur kerja dengan variabel terikat (y) pelayanan publik **hubungan sedang**, yaitu berada antara 0,40-0,599. Jadi terdapat hubungan yang sedang antara variabel x prosedur kerja dengan variabel y pelayanan publik.

4. Uji Signifikan

Untuk menghitung signifikan antara variabel bebas prosedur kerja dengan variabel terikat y pelayanan publik digunakan uji t dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,4983 \sqrt{39-2}}{\sqrt{1-(0,4983)^2}}$$

$$t = \frac{0,4983 \sqrt{37}}{\sqrt{1-(0,248302)^2}}$$

$$t = \frac{0,4983 (6,082763)}{\sqrt{0,751698}}$$

$$t = \frac{3,03110}{0,867062}$$

$$t = 3,4958$$

$$t = 3,495$$

$$t \text{ tabel} = 1,685$$

dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari tabel $3,495 > 1,685$, dari data diatas diperoleh hubungan yang kurang signifikan antara kedua variabel.

4. Uji Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase (%) prosedur kerja terhadap pelayanan publik dengan menggunakan rumus determinan sebagai berikut :

$$D = r^2 \times 100\%$$

$$D = (0,4983)^2 \times 100\%$$

$$D = 0,24830289 \times 100\%$$

$$D = 24,83\%$$

Dari hasil perhitungan rumus determinasi itu, maka uji determinasi adalah 24,83%. Dengan demikian sisa 75,17% akan dipengaruhi oleh faktor lain.

5. Uji Regresi Linear

Adapun kegunaan dari uji regresi linear adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas x prosedur kerja terhadap variabel y pelayanan publik yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linear :

$$Y = a + bx(x)$$

$$a = \frac{(\Sigma y)(\Sigma x^2) - (\Sigma x)(\Sigma xy)}{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}$$

$$a = \frac{(865)(21524) - (912)(20301)}{39(21524) - 912^2}$$

$$a = \frac{18618260 - 18514512}{839436 - 831744}$$

$$a = \frac{103748}{7692}$$

$$a = 13,487$$

dan selanjutnya adalah mencari nilai b dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}$$

$$b = \frac{39(20301) - (912)(865)}{39(21524) - (912)^2}$$

$$b = \frac{791739 - 788880}{839436 - 831744}$$

$$b = \frac{2859}{7693}$$

$$b = 0,372$$

setelah harga a dan b diketahui yaitu 13,467 dan 0,372 maka persamaan matematis regresi linear variabel bebas (X) prosedur kerja terhadap variabel terikat (Y) pelayanan publik dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 13,467 + 0,372 (x)$$

Sesuai dengan distribusi nilai jawaban responden diketahui nilai tertinggi pada variabel bebas (X) prosedur kerja adalah 26 dan nilai terendah adalah 19 dengan demikian kecenderungan variabel terikat (Y) pelayanan publik dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

a. Untuk variabel (X) nilai tertinggi 26

$$y = a + b (x)$$

$$y = 13,487 + 0,372 (26)$$

$$y = 13,487 + 9,672$$

$$y = 23,159$$

b. Untuk Variabel (Y) nilai terendah 19

$$y = a + b (y)$$

$$y = 13,487 + 0,372 (19)$$

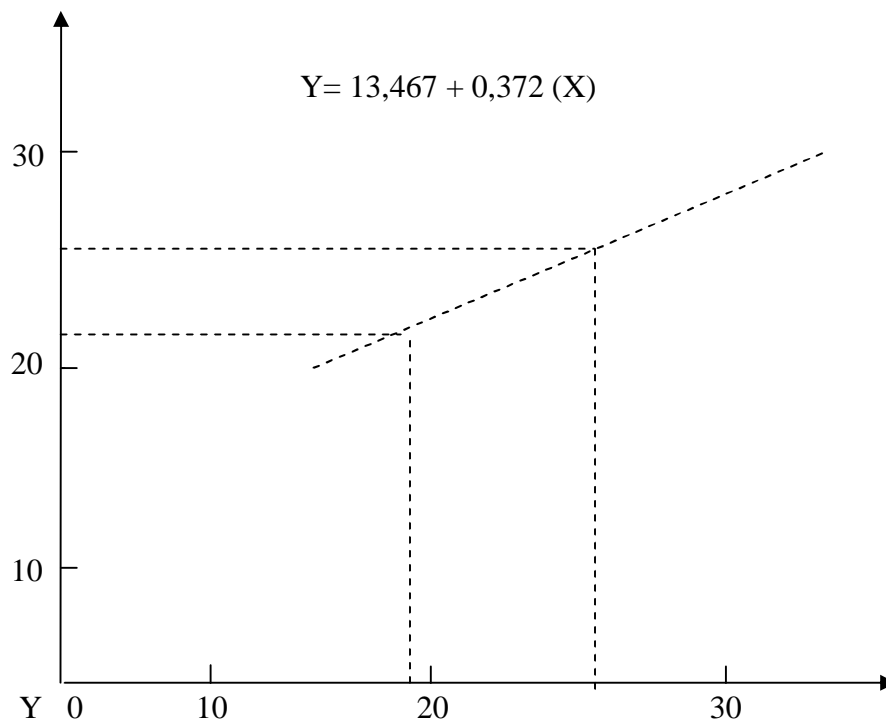
$$y = 13,487 + 7,068$$

$$y = 20,555$$

berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh hasil regresi linear nilai variabel bebas tingkat maksimum (27) adalah 23,159 nilai minimumnya (19) adalah 20,555.

Grafik 4.1

**GRAFIK GARIS REGRESI LINEAR SEDERHANA
PENGARUH PROSEDUR KERJA PEGAWAI PEGAWAI
TERHADAP PELAYANAN PEMBERIAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN DIKANTOR DINAS
PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN DAN PENATAAN
RUANG KOTA MEDAN**



Setelah harga diketahui yaitu $a = 13,487$ dan $b = 0,372$, dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat pengaruh prosedur kerja pegawai terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor dinas perumahan kawasan pemukiman dan penataan ruang kota medan $Y = 13,467$

+ 0,372 (X). Dari grafik regresi linear diatas menunjukkan bahwa kenaikan variabel (X) dari 19 ke 26 akan memberikan pengaruh kepada variabel (Y) dengan peningkatan dari 20,555 ke 23,159.

BAB 5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta analisis data maka kesimpulan data dari penelitian saya yang berjudul Pengaruh Prosedur Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh prosedur kerja tergolong dalam kategori tinggi, dimana responden yang menyatakan pengaruh prosedur kerja sebanyak 29 orang (74%).
2. Pelayanan publik dikantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan tergolong dalam kategori sedang, dimana responden yang menyatakan pelayanan publik sebanyak 24 orang (62%)..
3. Hasil uji hipotesis yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya. Hal ini dikarenakan setelah melakukan perhitungan statistik menunjukkan nilai $r_{xy} = 0,4983 > ($ lebih besar dari) nilai r tabel product momen dengan $n = 39$ dan taraf signifikan 5% yaitu 0,316. Dengan demikian dapat dikatakan untuk korelasi kedua variabel yang dalam interpretasi tertentu termasuk dalam kategori sedang dan korelasi antara variabel bebas terikat ternyata cukup signifikan sebab $t_{hitung} > ($ lebih besar dari) t_{tabel} . Dan dari hasil uji determinasi diketahui besarnya persentase Pengaruh Prosedur Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Dinas Perumahan

Kawasan Pemukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan sebesar 24,83 sedangkan sisanya sebesar 75,17% dipengaruhi faktor-faktor lain. Sedangkan hasil uji koefisien regresi linear sederhana diperoleh persamaan garis regresinya $Y = 13,467 + 0,372 (x)$

B. Saran

1. Dari hasil penelitian prosedur kerja yang telah dilaksanakan pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan sudah dilakukan dan berlangsung dalam kategori tinggi dan harus dipertahankan agar dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan juga sudah dilakukan dan berlangsung dalam kategori sedang harus ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik.
3. Diharapkan kepada Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Kota Medan untuk tetap memberikan arahan dan bimbingan kepada para pegawai khususnya disini dalam segi prosedur kerja agar para pegawai dapat meningkatkan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kamaruddin , (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Modal Kerja*. Jakarta: Rinke Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta
- Dwi, Yuni. 2008. *Panduan Praktis Mengurus IMB*. Yogyakarta: Pustaka Grahatama.
- Handoko, T Hani, 2011. *Manajemen*, edisi kedua, Yogyakarta : BPFY-YOGYAKARTA
- Kusdyah, Ike Rachmawati 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : ANDI
- Martono, Nanang.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Pamoedji, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Bumi Aksara, Jakarta.
- Ridwan, Juniarso, 201. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sedermayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh, Jakarta: Radar Jaya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanta, Gatut. 2002. *Mudah Mengurus IMB*. Jakarta : Raih Asa Sukses
- Terry, George dalam buku Malayu S.P. Hasibuan, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Ed Revisi 9), Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Winardi. 2001. *Motivasi & Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Sumber Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Medan No. 9 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Keputusan Walikota Medan Nomor 34 Tahun 2002. Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

LAMPIRAN

NILAI- NILAI DISTRIBUSI TABEL T

∞ Untuk Uji Dua Pihak (Two Tail Test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
∞ Untuk Uji Dua Pihak (Two Tail Test)						
Dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,920
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,899
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,879
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,720	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,799
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	0,682	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	0,682	1,309	1,693	2,037	2,449	2,738
33	0,682	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	0,681	1,307	1,690	2,032	2,441	2,728
35	0,681	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	0,681	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	0,681	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	0,681	1,304	1,686	2,024	2,429	2,711
39	0,681	1,304	1,684	2,023	2,426	2,708
40	0,681	1,302	1,685	2,021	2,423	2,704
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

LAMPIRAN

TABEL HARGA HASIL DARI R PRODUCT MOMENT

N	Taraf signifikan		N	Taraf signifikan		N	Taraf signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,296
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			