

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN GANGGUAN
HINDER ORDONANTIE (HO)
(Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah
Kabupaten Bengkulu Utara)**



SKRIPSI

Oleh:

**RINI SELVIANA YUDA
D1D009089**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BENGKULU
2014**

Motto

- *Berpikirlah besar dan bertindaklah sekarang ☺*
- *Tidak ada kekayaan melebihi akal dan tidak ada kemelaratan melebihi kebodohan.*
- *Mengalah bukan berarti kalah, tapi untuk melangkah 5 langkah jauh ke depan.*

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT ku persembahkan karya sederhana ini yang akhirnya selesai dengan penuh perjuangan, peluh, tawa dan tangisku ini teruntuk :

- *Kedua orang tua ku Papa (M. Yusdi Wanha) dan Mama (ST. Mardalena) paling tersayang dan tercinta yang telah berjuang membesarkan dan berkorban demi masa depanku hingga aku mampu berdiri disini dan menjadi seperti sekarang ini.*
- *Kedua adikku tersayang (Mia Puspita Ariyani dan Robbi Anggara Pranata) yang selalu mendoakan dan menanti keberhasilanku.*
- *Teruntuk Heru Vanhar yang selalu menemaniku dalam canda, tawa, tangis dan sabar dalam menghadapiku.*
 - *Seluruh keluargaku*
 - *Almama terku*

CURICULUM VITAE



Nama : Rini Selviana Yuda
Tempat / Tgl Lahir : Argamakmur, 26 Agustus 1991
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Orang tua :
 • Ayah : M. Yusdi Wanha
 • Ibu : ST. Mardalena
Anak ke : 1 dari 3 bersaudara

Riwayat Pendidikan

- Tahun 1997 : Tamat TK Aisyah Bustanul Athfal Argamakmur Bengkulu Utara.
- Tahun 2003 : Tamat SD Negeri No. 18 Argamakmur Bengkulu Utara.
- Tahun 2006 : Tamat SMP Negeri No. 02 Argamakmur Bengkulu Utara.
- Tahun 2009 : Tamat SMA Negeri No. 02 Argamakmur Bengkulu Utara
- Tahun 2009 : diterima Sebagai mahasiswa Administrasi Negara FISIP UNIB

Penelitian dan Kegiatan yang pernah diikuti

- Peserta Pengenalan Kehidupan Kampus (PKK) UNIB Tahun Akademik Tahun 2009/2010
- Peserta masa Pengenalan Mahasiswa Baru (MAPAWARU) FISIP UNIB Tahun 2009.
- Peserta Penelitian, Penalaran dan Pengabdian Mahasiswa (P3M) FISIP UNIB Tahun 2009.
- Peserta Tradisi Mahasiswa Administrasi Negara (Tam-AN) ke IX FISIP UNIB Tahun 2009.
- Peserta Pelatihan Karya Tulis Ilmiah Oleh Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMA ADMIRA) FISIP UNIB pada Tanggal 19 Maret 2011.
- Penelitian-Penelitian Mata Kuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNIB.
- Peserta Seminar Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia dengan tema “Implementasi Pasal-Pasal Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945” oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat Sekretariat Jemderal di Hotel Horizon pada tanggal 30 November 2009.
- Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 65 di desa Talang Rasau Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.
- Magang di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu
- Penelitian Skripsi di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ Efektivitas Pelayanan Di Tempat Dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan (HO) Di bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara”, disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Selanjutnya dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam, terutama kepada :

1. Bapak Drs. Hasan Pribadi, P.hd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu.
2. Bapak Drs. Jarto Tarigan, M.S, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Drs. Achmad Aminudin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Loesida Roeliana, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah mengarahkan, memberikan masukan dan dorongan moril kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

5. Bapak Alimansyah, S.IP,M.PA, dan Bapak Drs. Budiyo, M.Si selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan, semoga apa yang telah diajarkan dapat diterapkan dengan sebaik mungkin oleh penulis.
7. Terima kasih, rasa hormat dan sujud ku kepada Papa & Mama tersayangku (M. Yusdi Wanha dan Siti Mardalina) yang dengan tulus ikhlas memberikan kasih sayang, yang senantiasa membimbing, membantu, mendoakan dan memberikan dorongan baik moril maupun materil “terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga kalian, maaf ayuk belum bisa membanggakan mama & papa” . serta adik-adikku tersayang (Mia Puspita Ariyani dan Robhi Anggara Pranata) yang selalu jahil dan selalu menanti keberhasilanku, terima kasih telah menjadi adik-adik yang mengerti akan kondisi keluarga dan sayang keluarga. Jangan lupa belajar dan terus semangat “mari negak jurai...kita pasti bisa hahahaha...luph u all”.
8. Terima kasih kepada Heru Vanhar yang telah memberikan kesabaran, kasih sayang, kecuekan, kekesalan dan semangat dalam hidupku. Terima kasih selalu menemaniku dalam canda ,tawa dan tangisku. Terima kasih telah sabar dalam menghadapiku. Tetaplah seperti itu..Semoga semua impian selama ini tercapai.Amin.

9. Terima kasih untuk Ayah & ibu ,Ante & Uncu, Uda Lepi & Inga yang telah memberikan kasih sayang dan doa kepadaku. Serta buat Intan, Rafi, Dika, Si kecil Ziera dan Rizki walaupun jauh disana ditanah K-POP terima kasih buat kasih sayang, masukan dan curhat-curhatannya.
10. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku Sinta, Upik & David, Septy & Tanza, Ayuk Bela, Reychi, Defita, Tami, Ayuk Siska, Heni dan semua sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Serta seluruh keluarga besarku (Kajut, Unggang, Wak, Bibik, Mamang dan sepupu-sepupuku mulai dari kecil sampai yang tua) yang ada di Argamakmur, Tangsi-Lontar, Lampung, Medan dan Palembang terima kasih atas doa dan support kalian.
12. Kepada Istiahmasitah, Eka Oktaviani, Neysiah Paradisa Putri, Tuti Handayani terimakasih atas semangat dan nasehat kepadaku dari awal kuliah sampai akhir. Dan seluruh Teman-Teman di AN 09 Vey, Nora, Meipi, Tri Hartini, Jauhariyah, Lina Yanti, Ita, Yunitia, Ella Lubis, Rika, vika, Sevika, Herlina, Fitri, mbk Nurul, Nyak Delvi, De2k, Dian Eriza, Ozika, Rina, Hendro, Antos, Setia, Tri, Rian, Ari, Rendi, Tri jaya, Agru, Hari, Ivan dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu disini. “Tapi kalian selalu dihati..hahaahha..09 Luar Biasa”. Buat semua kakak senior AN yang udah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini Terima kasih juga.

13. Terima kasih kepada Bapak Hendri Kisinjer sebagai kepala Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan seluruh pegawai Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara khususnya Ibu Paijem, Mbak dini dan Bapak Saimun yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
14. Untuk Seseorang dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi politik untuk diri pribadi, lembaga yang diteliti dan untuk orang-orang yang membacanya.

Bengkulu, Desember 2013

Rini Selviana Yuda

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN GANGGUAN *HINDER ORDONANTIE (HO)* (Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara)

Rini Selviana Yuda
D1D009089

Skripsi ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan *Hinder Ordonantie* (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara”. Adapun tujuan dari Peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan *Hinder Ordonantie* (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara pada masa pengurusan surat dari bulan januari-maret tahun 2013 baik surat perpanjangan ataupun baru. Untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang timbul digunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Sasaran penelitian ini sendiri adalah pemilik tempat usaha yang jenis usahanya sesuai dengan ketentuan Perda No. 06 Tahun 2012 Tentang HO dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* atau *Sampel Bertujuan*. Dalam penelitian ini mempunyai 4 (empat) aspek penelitian antara lain : 1) Ketepatan sasaran pelayanan, 2) Ketepatan Waktu Pelayanan, 3) Ketepatan Biaya Pelayanan, 4) Ketepatan Mutu Pelayanan. Penelitian ini menunjukan bahwa surat izin gangguan tersebut berfungsi sebagai bukti kelegalan terhadap sebuah jenis usaha terhadap peraturan pemerintah dan sebagai pelengkap pendukung dalam memenuhi persyaratan yang suatu saat dibutuhkan oleh pemilik usaha tersebut. Surat izin gangguan ini juga dapat digunakan sebagai bukti penguat apabila nanti suatu saat usaha yang telah ada surat izin gangguan ini di tuntutan oleh orang lain ataupun warga sekitar dikarenakan gangguan yang ditimbulkan dari tempat usaha tersebut namun keributan tersebut masih masuk dalam ketentuan yang ditetapkan pemerintah dan tidak melanggar hukum. Walaupun pelayanan yang dilakukan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara masih banyak terdapat kekurangan dan harus segera diperbaiki dari segi fasilitas dan promosi namun proses pelayanan yang diberikan masih digolongkan efektif. Dikatakan efektif karena pemilik usaha yang mengurus surat izin gangguan (HO) sudah merasa cukup nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan bagi pihak Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara merasa terbantu dan mendapatkan kontribusi pendapatan asli daerah dalam sektor Retribusi Izin Gangguan.

Kata Kunci : Izin Gangguan atau HO, Retribusi Izin Gangguan, Pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
CURICULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Efektivitas Pelayanan	17
2.1.1 Pengertian Efektivitas	17
2.1.2 Pengertian Pelayanan.....	18
2.2 Kriteria Mengukur Efektivitas Pelayanan.....	24
2.3 Surat Izin Gangguan atau HO (<i>Hinder Ordonantie</i>).....	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Definisi Konseptual.....	38
3.3 Aspek-Aspek Penelitian	38
3.4 Sumber dan Jenis Data	39

3.5 Teknik pemilihan Informan	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Analisis Data	43

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kabupaten Bengkulu Utara	45
4.2 Gambaran Umum Sek. Daerah Kab.Bengkulu Utara.....	46
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sek.Daerah Kab. Bengkulu Utara... ..	54
4.4 Sekilas Tentang Bag. Adm Perekonomian Sekda Kab. BU	59
4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Bag.Adm Pereko. Sekda Kab.BU.....	60
4.6 Mekanisme Pelayanan Surat Izin Gangguan	65
4.6.1 Mekanisme Kerja Loker Pendaftaran	65
4.6.2 Mekanisme Kerja Loker Pengambilan	66
4.7 Sekilas Data Tentang HO Di Bag.Adm.Perek. Sekda Kab. BU.....	68

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Informan	72
5.2 Hasil Penelitian	75
5.2.1 Ketepatan Sasaran Pelayanan	75
5.2. Ketepatan Waktu Pelayanan	78
5.2.3 Ketepatan Biaya	81
5.2.4 Ketepatan Mutu Pelayanan	85
5.3 Pembahasan	88

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Diagram klasifikasi Izin gangguan dengan Persentase 5% 41
Gambar 2	Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara 53
Gambar 3	Bagan Struktur Organisasi Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupten Bengkulu Utara 65
Gambar 4	Skema Mekanisme Pelayanan Surat Izin Gangguan 66
Gambar 5	Diagram Persentase Tanggapan Tentang Ketepatan Sasaran Pelayanan 78
Gambar 6	Diagram Persentase Tanggapan Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan 81
Gambar 7	Diagram Persentase Tanggapan Tentang Ketepatan Biaya Pelayanan 85
Gambar 8	Diagram Persentase Tanggapan Tentang Ketepatan Biaya Pelayanan 88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pengurusan HO dari Januari-Maret di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretaris Daerah Kabupaten Di Bengkulu Utara	12
Tabel 1.2 Total Pengurusan HO Per tahun di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara	15
Tabel 2.1 Retribusi Izin Gangguan	34
Tabel 3.1 Desain Penelitian	37
Tabel 3.2 Klasifikasi Izin Gangguan	40
Tabel 3.3 Jumlah Informan	41
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Per Bidang	50
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan	51
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.6 Izin Gangguan (HO) Baru Tahun 2011	69
Tabel 4.7 Perpanjangan Izin Gangguan (HO) Tahun 2011	70
Tabel 4.8 Izin Gangguan (HO) Baru Tahun 2012	71
Tabel 4.9 Perpanjangan Izin Gangguan (HO) Tahun 2012	72
Tabel 5.1 Identitas Informan Konsumen	73
Tabel 5.1.1 Identitas Informan Pegawai	74
Tabel 5.2 Tingkat Pendidikan Informan Konsumen	75

Tabel 5.2.1	Tingkat Pendidikan Informan Pegawai	75
Tabel 5.3	Tanggapan Tentang Ketepatan Sasaran Pelayanan	77
Tabel 5.4	Tanggapan Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan	80
Tabel 5.5	Tanggapan Tentang Ketepatan Biaya Pelayanan	84
Tabel 5.6	Tanggapan Tentang Ketepatan Mutu Pelayanan	87
Tabel 5.7	Jumlah Tanggapan Informan	89
Tabel 5.8	Jumlah Tanggapan Informan	91
Tabel 5.9	Jumlah Tanggapan Informan	93
Tabel 5.10	Jumlah Tanggapan Informan	104

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Pengantar Penelitians
3. Surat Izin Pra Penelitian
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Provinsi Bengkulu
6. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kabupaten Bengkulu Utara
7. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Bagi negara kita Republik Indonesia, fungsi dan tugas negara dapat dijumpai diberbagai sumber termasuk kebijakan negara (Rencana Program Jangka Panjang, Menengah), Ketetapan–Ketetapan MPR, Program Kabinet, Perundang–Undangan dan Peraturan–Peraturan lain. Tetapi sebagai sumber fundamental, dijumpai dalam pembukaan UUD 1945 Negara Republik Indonesia memiliki tugas dan tujuan sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945:

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia ;
2. Memajukan kesejahteraan umum ;
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa ;
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan ,perdamaian

Untuk mencapai keinginan tersebut tentunya pemerintah sebagai penyelenggara negara perlu merencanakan hal tersebut secara matang, mulai dari tingkat pusat sampai daerah. Pembangunan nasional yang terarah dan realistis menjadi kunci utama, agar berjalan dengan baik.

Pada masa sekarang ini, konsep transparansi dalam rangka reformasi birokrasi publik sedang digalakkan oleh pemerintah Susilo Bambang Yudhoyono (SBY). Hal ini ditandai dengan keterbukaan dalam proses pemerintahan seluas-luasnya dengan membuka kran informasi kepada masyarakat serta memberikan kemudahan akses masyarakat kepada pemerintah. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik belum terlalu diperhatikan, misalnya akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda tergantung pada kedekatannya dengan elite birokrasi dan

politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh birokrasi publik.

Dalam rangka pemerataan kesejahteraan masyarakat pemerintah menerapkan otonomi daerah, karena apa yang menjadi kebutuhan masyarakat daerah tersebut lebih diketahui oleh pemerintah daerah karena pemerintah daerah lebih dekat dan lebih mampu menyerap aspirasi masyarakat sehingga tujuan akan lebih mudah untuk tercapai. Kebijakan otonomi inilah yang telah memberikan perubahan yang signifikan pada situasi yang lebih demokratis, partisipatif, dan transparan pada sistem perencanaan nasional dan daerah. Mekanisme ini telah mendorong pemerintah daerah untuk lebih responsive pada berbagai perubahan.

Menurut Ibnu dan Syawitri (1995 ; 6) Administrasi adalah seluruh proses kegiatan penataan kerjasama sekelompok orang dengan menggunakan fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Siagian (2004 : 104) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan–keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilaksanakan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ciri khas dari administrasi terletak pada kegiatan penataan atau pengorganisasian untuk membedakan dengan kegiatan lain. Penataan ini diperlukan agar pekerjaan yang dilaksanakan menjadi efektif dan efisien. Pembagian kerja yang jelas juga sangat diperlukan supaya pekerjaan tidak menumpuk pada satu orang sementara yang lain tidak mendapatkan tugas.

Penataan atau pengorganisasian adalah usaha atau kegiatan mengelompokkan semua sumber daya manusia ke dalam satuan-satuan kerja sesuai dengan kebutuhan dan tugas pokok serta fungsinya masing-masing. Pembagian suatu organisasi pemerintah ke dalam sub organisasi yang mengurus bidang-bidang tertentu bertujuan untuk mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat dan masing-masing bidang dilengkapi dengan sumber pendukung peralatan (material) yang memadai serta dilengkapi dengan prosedur alur kerja dan metode kerjanya masing-masing. Karena memang pada dasarnya pemerintah adalah pelayan masyarakat dalam hal bidang apapun yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Hasil kajian yang dilakukan *Governance and Decentralization Survey 2002*, menemukan paling tidak ada 3 masalah penting yang perlu disikapi dalam menyelenggarakan pelayanan public pasca diberlakukan peraturan otonomi daerah, yaitu : (1) Besarnya diskriminasi pelayanan, (2) tidak adanya kepastian yang tepat mengenai pelayanan, (3) Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public. Tidak sedikit masyarakat yang masih sering merasa dipersulit ketika berhubungan dengan birokrasi kecuali jika mereka bersedia menyediakan dan membayar dana lebih. Berbeda dengan slogan dan janji-janji yang dikumandangkan, dengan kenyataan kinerja layanan public yang ditawarkan lembaga-lembaga pemerintah umumnya sarat permasalahan dan bahkan acapkali mengecewakan public (Anonim, 2008). Sebagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor

pendidikan, sektor kesehatan dan sektor layanan dasar lainnya, sektor administrasi dasar merupakan sektor terpenting dalam tata kelola ketertiban administrasi pemerintahan dan kependudukan terutama administrasi yang langsung berkaitan dengan masyarakat seperti halnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, berbagai macam bentuk perizinan dan lain-lain. Pentingnya hal tersebut karena keberadaan birokrasi pemerintah adalah melayani masyarakat, dan porsi pekerjaan terbesar birokrasi adalah pada administrasi. (Akmal, 2006:22). Oleh sebab itu pelayanan publik sangat penting dikarenakan disetiap sektor pemerintahan sangat membutuhkan pelayanan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan baik dan tidak menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Pelayanan prima juga merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini diatur dalam UU tentang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 yang didalamnya terkandung berbagai unsur-unsur yang mencakup pelayanan publik, misalnya dalam Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Bagian kesatu Standar Pelayanan Pasal 20. Di dalam pasal tersebut tercantum sebagai berikut :

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak tertentu.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
4. Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Kemudian dalam UU Pelayanan Publik Bab V Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 21 mengatur Tentang Komponen Dasar Standar Pelayanan setidaknya harus mempunyai :

- a) Dasar Hukum yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b) Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d) Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e) Biaya / tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- f) Produk Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h) Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i) Pengawasan Internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k) Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n) Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dilihat dari penjelasan kedua pasal di atas sudah jelas bahwa suatu pelayanan yang baik dan efektif apabila pelayanan tersebut berlaku sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini sesuai dengan UU Pelayanan Publik dan Pasal-pasal yang ada didalamnya yang secara jelas menyebutkan bahwa suatu pelayanan publik harus menetapkan atau menyusun suatu standar pelayanan. Dan UU ini juga membuka keterlibatan masyarakat dalam pengawasan maupun penyusunan standar pelayanan, Undang-undang ini juga mengatur mengenai kewajiban penyelenggara layanan dan bahkan mengenai sanksi bagi penyelenggara layanan juga diatur bagi yang tidak menjalankannya dengan baik.

Standar pelayanan itu sendiri merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan kepada masyarakat untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan ini berkaitan dengan kualitas dan mutu pelayanan. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan dan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Berbicara Menyangkut mutu pelayanan sudah pasti juga berhubungan dengan efektivitas suatu pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintah. Adapun arti dari efektivitas itu sendiri berasal dari kata efektif yang berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) dapat membawa hasil atau berhasil guna (Poerwadarminta, 2008: 156). Menurut Hidayat (1986:49) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Dimana semakin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Maka dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan harus efektif karena dapat membawakan suatu keberhasilan yang menjadi tolak ukur pencapaian target tertentu karena semakin besar persentase suatu target yang dicapai maka akan semakin tinggi efektivitas suatu pelayanan tersebut dan berlaku juga sebaliknya.

Namun apa yang menjadi banyak alasan masyarakat untuk memilih enggan berurusan dengan pemerintah atau birokrasi bukan hanya sekedar hisapan jempol tetapi terkadang masyarakat masih banyak menemukan hal demikian disaat berurusan dengan yang namanya birokrasi bahkan timbul lelucon di masyarakat "Kalau bisa

diperlama buat apa dipercepat" merupakan cermin persepsi publik terhadap birokrasi. Hal ini bukan hanya sebatas pepatah lelucon biasa namun bisa timbul dikarenakan bila masyarakat ingin meminta untuk dipercepat maka akan ada biaya tambahan untuk mempercepat suatu pelayanan tersebut.

Implementasi pemberian layanan dilapangan seringkali menyisakan keresahan dan keluhan yang dialami masyarakat ketimbang kepuasan. Hal ini juga diperkuat oleh hasil laporan yang diterima Ombudsman yang peneliti ambil dari [http://www.bisnis.com//pengaduan ke ombudsman pelayanan pemda paling banyak dilaporkan diakses pada tanggal 27 Maret 2013 Pukul 15:57 WIB](http://www.bisnis.com//pengaduan%20ke%20ombudsman%20pelayanan%20pemda%20paling%20banyak%20dilaporkan). Pada diskusi publik Ombudsman dan Anti Korupsi Budi Santoso mengungkapkan :

“Selama 2012 hingga 2013, data Ombudsman menerima laporan dan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik sebanyak 2.224 laporan. Jumlah persentase tersebut yaitu sebanyak 33% pada tingkat Pemda, 17,5% pada lembaga kepolisian, 12,4% pada kementerian dan lembaga (K/L), 8% pada lembaga pertanahan, dan sisanya berada pada lembaga peradilan. Kepala Bidang Penyelesaian Laporan dan Pengaduan Ombudsman Budi Santoso menilai kinerja Pemda terlalu lembek dalam memberikan pelayanan publik sehingga banyak diadakan oleh masyarakat. Lanjutnya, Pemda juga sering melakukan berbagai tindakan yang menentang hukum dan peraturan. Misalnya masyarakat dipersulit dan diminta mengeluarkan sejumlah biaya agar dipercepat dalam pembuatan KTP dan dokumen kependudukan,dll nya. Sejumlah lembaga maupun institusi pemerintah tidak jarang telah mempersulit masyarakat ketika memberikan pelayanan administrasi dan publik, sehingga banyak merugikan masyarakat”.

Oleh karena itu, Budi menghimbau masyarakat yang merasa dirugikan dalam pelayanan publik dapat melaporkan pengaduannya kepada Ombudsman. “Kami menghimbau masyarakat untuk segera melaporkan kepada Ombudsman jika dipersulit dalam pelayanan di pemerintahan". tuturnya

Dari pernyataan di atas pun menjadi salah satu yang memperkuat bahwa pelayanan publik itu masih tidak sesuai aturan yang ditetapkan dan yang presentase yang paling tinggi terjadi pengaduan adalah pelayanan publik yang terjadi ditingkat daerah. Hal ini mungkin tidak akan terjadi apabila masyarakat mengetahui dengan jelas apa saja yang standar pelayanan yang berlaku di setiap daerahnya masing-masing. Seperti halnya yang disampaikan oleh Pusat dan Telaah Informasi Regional (Pattiro) Solo, kurang dari sepertiga warga Surakarta melek atas pengaduan baik buruknya layanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Dari sekitar 500.000-an warga Kota Bengawan ini hanya 15% saja yang mengetahui standar pelayanan publik ini. Direktur Pattiro, Joko Mulyanto dalam Diskusi Publik Mengelola Pengaduan Dalam Mewujudkan Akuntabilitas Penyelenggara Pelayanan Publik, Selasa (19/2), di Hotel Solo Inn mengatakan:

“Data yang disampaikan itu berdasarkan survei sejak 2009 hingga 2013, Hanya 15% warga Kota Bengawan yang mengetahui adanya Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Padahal dalam UU itu jelas disebutkan bahwa masyarakat berhak mendapat layanan yang baik dari pemerintah dan berhak mengadukan jika tidak puas dengan pelayanan yang diberikan “.

Berdasarkan survei yang melibatkan 300 responden yang dipilih dengan metode stratified random sampling dan purposive sampling diketahui pula hanya 17,4% warga yang mengetahui boleh mengadukan jika dilayani dengan buruk. Hanya 21,7% responden yang mengetahui adanya sanksi bagi unit pelayanan publik yang tidak memberi pelayanan dengan baik.

http://www.suaramerdeka.com//Baru_15%_Warga_Solo_Tahu_Soal_UU_PelayananPublik diakses pada tanggal 25 Maret 2013 Pukul 15:17

Dari beberapa contoh kasus pelayanan publik ataupun laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman di atas dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang ada di negara kita masih jauh dari kata efektif dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan menjadi tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan yang ada, sehingga masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki oleh para birokrat yang seharusnya melayani masyarakat.

Dalam proses retribusi izin gangguan (HO) juga memiliki syarat sebagai standar pelayanan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang mempunyai usaha dan ingin mengurus surat izin gangguan (HO). Pemilik usaha harus mempunyai KTP atau Badan Hukum Perusahaan bagi suatu badan, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) bagi wajib pajak, Sketsa lokasi tempat usaha, Rekomendasi kepala desa/lurah, Rekomendasi camat dan Rekomendasi instansi pajak. Setelah syarat di atas lengkap maka pemilik usaha harus membawa syarat-syarat di atas harus di bawa ke kantor Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Bengkulu Utara yang merupakan Unit Pelayanan Satu Atap (UPSA) setelah masuk ke kantor akan langsung bertemu dengan bagian front office kantor yang akan menanyakan keperluan dan akan segera mengarahkan ke Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara yang menaungi surat izin gangguan, sampai di Bagian Administrasi Perekonomian pemilik usaha akan disambut oleh petugas yang akan memeriksa kelengkapan syarat-syarat yang dibawa apabila sudah lengkap maka petugas akan langsung memprosesnya. Standar waktu dari pembuatan surat izin gangguan tersebut adalah 1-3 hari masa pembuatan atau apabila semua petugas/pejabat yang

bertanggung jawab akan surat izin gangguan ada ditempat surat izin gangguan dapat di tunggu untuk beberapa menit dan langsung bisa digunakan dengan sebaik-baiknya.

Adapun alasan peneliti tertarik memilih Surat Izin gangguan di Bagian Administrasi perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara karena Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara telah menerapkan cukup lama dalam pengurusan surat izin gangguan. Namun masih banyak keluhan ataupun permasalahan yang timbul dan di Bagian Administrasi perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara juga masih kurang teratur dalam hal pengurusan surat izin gangguan, baik secara alur maupun penyimpanan data penting yang bagi Bagian Administrasi perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Dalam penelitian ini, efektivitas kerja merupakan salah satu fenomena atau masalah yang terjadi di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara yang belum optimal dalam bertugas dalam melayani masyarakat sehingga mengakibatkan banyak keluhan-keluhan dari masyarakat.

Dari beberapa Kecamatan di Kabupaten Bengkulu Utara Kecamatan Argamakmur yang mempunyai jumlah pengurusan surat izin gangguan terbanyak dari bulan Januari – Maret di tahun 2013, seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Daftar pengurusan HO dari Januari-Maret
Di Bagian Adm.Perekonomian Sekda Kab. Bengkulu Utara

No	Nama Kecamatan	Jumlah
1.	Air Besi	9 orang
2.	Air Napal	4 orang
3.	Air Padang	5 orang
4.	Argamakmur	148 orang
5.	Hulu Palik	4 orang
6.	Kemumu	5 orang
7.	Kerkap	5 orang
8.	Ketahun	12 orang
9.	Lais	9 orang
10.	Padang Jaya	7 orang
11.	Putri Hijau	14 orang
12.	Napal Putih	3 orang

Sumber: Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2013

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat di Argamakmur terdapat lebih banyak pemilik usaha yang mengurus surat izin gangguan hal ini dikarenakan Argamakmur merupakan pusat kota, akses lebih mudah untuk dicapai dan masyarakat sudah berfikir lebih berkembang. Dari data di atas terdiri dari berbagai macam jenis usaha dan objek retribusi izin gangguan (HO) yang telah ditetapkan dan peneliti lebih memfokuskan penelitian di Kabupaten Bengkulu Utara di Kecamatan Argamakmur agar lebih mudah dalam mengumpulkan informasi.

Namun disaat peneliti melakukan penelitian awal pada pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara kepada masyarakat yang khususnya melayani dalam surat Izin Gangguan (HO) di Kabupaten Bengkulu Utara. Peneliti sempat mewawancarai seorang pemilik salon kecantikan yang kebetulan baru saja mengurus surat izin gangguannya. Beliau mengatakan:

“Waktu saya masuk ke tempat mengurus surat tersebut, saya bingung mau menghadap siapa dikarenakan terlalu banyak orang yang disana dan tidak ada petunjuk langsung mau kemana dan pegawai disana pun tidak menanyakan mau apa sebelum saya tanya duluan. Kalau tentang petugas tergantung orangnya, ada yang ramah ada juga yang tidak pake senyum. Nah saya yang tidak pake senyum jadi bosan karena menunggu lama”.

Hal ini beliau kemukakan pada saat peneliti menanyakan bagaimana kesan beliau tentang pelayanan disini dan bagaimana petugas-petugas dalam memberikan pelayanan. Dan peneliti juga melakukan wawancara secara tidak langsung dengan salah satu anggota dari Bagian Distribusi dan Pemasaran kepala Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara, SN mengatakan:

“ Bahwa di kantor ini masih kurang akan sarana, Prasarana dan/atau fasilitas yang mendukung untuk mereka melakukan proses pekerjaan mereka dalam hal kelengkapan apapun yang menyangkut bagian mereka. Salah satunya adalah kurang adanya fasilitas komputer yang ada di kantor ini, yang terkandung membuat lambatnya pengerjaan surat izin dan laporan-laporan penting yang bersangkutan dengan proses pekerjaan”.

Beliau bisa mengatakan hal seperti ini pada saat peneliti melakukan **Pra Penelitian** dan menanyakan akan data-data yang diperlukan dalam hal untuk melengkapi Penelitian. Dan pada saat peneliti menanyakan akan jangka waktu penyelesaian itupun beliau menjawab:

“Kalau biasanya selesai surat Izin nya itu paling cepat sehari atau kalau pengguna jasa mau menunggu bisa ditunggu (kalau lagi cepat) dan waktu paling lama itu 3 hari namun terkadang juga sampai seminggu, itupun kalau ada kendala misalnya pejabat berwenang yang bertanggung jawab dalam pengesahan sedang tidak ada ditempat, misalnya lagi ada urusan dinas diluar kota dan alasan lainnya “.

Contoh kecil di atas merupakan salah satu hal yang bisa menyebabkan kurang efektifnya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seharusnya hal ini bisa

cepat diselesaikan dan tidak terjadi. hal-hal berikut juga sering menjadi keluhan masyarakat, yaitu :

- Lambatnya pelayanan/berbelit-belit membutuhkan waktu yang lama serta butuh proses yang panjang (birokratis).
- Diskriminasi pelayanan.

Birokrasi yang berbelit-belit dan kuat bisa menyebabkan diskriminasi pelayanan. Adanya nepotisme dalam artian kalau yang ingin mengurus sudah kenal dengan petugas maka akan dilayani terlebih dahulu dalam hal penyelesaiannya atau akan mendapatkan keringanan dalam persyaratan, misalkan ada syarat yang tidak lengkap bisa menyusul. Hal seperti ini yang dialami peneliti di hari pertama melakukan penelitian sudah 5 orang pemilik usaha yang mengalami diskriminasi pelayanan dengan menggunakan orang-orang yang mereka kenal di bagian tersebut. Mengenai jangka waktu penyelesaian yang bisa mundur dari ketetapan yang berlaku yang seharusnya paling lama adalah 3 hari bisa mundur dari yang telah ditentukan hal yang paling sering menjadi alasan adalah pejabat berwenang yang bertanggung jawab dalam pengesahan sedang tidak ada di tempat, misalnya rapat, ada urusan dinas di luar kota dan alasan lainnya. Padahal dalam alasan apapun tidak dibenarkan dalam UU Pelayanan Publik karena hal tersebut termaksud dalam mengecewakan masyarakat yang menjadi pengguna jasa. Hal seperti ini dapat terjadi dikarenakan kurangnya informasi masyarakat tentang hal-hal yang menyangkut surat izin gangguan (HO) itu sendiri, baik dari prosedur, syarat-syarat, jangka waktu, biaya, dllnya

Dari permasalahan-permasalahan di atas telah membuat penurunan dalam hal surat izin gangguan (HO) di Kabupaten Bengkulu Utara yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2
Total Pengurusan HO Per Tahun
Di Bagian Adm.Perekonomian Sekda Kab. Bengkulu Utara

No	Tahun	Baru	Perpanjangan
1.	2010	332	207
2.	2011	370	277
3.	2012	362	319

Sumber : Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2013

Penurunan terjadi di tahun 2012 hanya mencapai 362 pemilik usaha yang mengurus surat izin usaha yang baru hal ini dapat dilihat bahwa penurunan dan hanya 319 pemilik usaha yang mengurus surat izin gangguan (HO) perpanjangan di tahun 2012 yang seharusnya surat izin gangguan (HO) perpanjangan tersebut di tahun 2011 ada 370 yang harus selalu diperpanjang satu (1) tahun sekali diantara jarak lima (5) tahun berlakunya surat izin gangguan tersebut. Hal ini bisa terjadi karena faktor kurang puas dan kecewanya masyarakat terhadap pelayanan petugas yang telah dijelaskan di atas. Hal ini dapat berdampak buruk apabila pelayanan petugas tidak segera diperbaiki dan dilakukan peningkatan.

Dari permasalahan ini perlu dicarikan solusinya tentang bagaimana efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih memfokuskan penilaian kinerja pemerintah daerah maka peneliti menekankan penelitian pada efektivitas pelayanan surat izin gangguan (HO) di Bagian Administrasi perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

2.1 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dilatar belakang penulis akan mengkaji permasalahan pokok tentang : Bagaimana efektivitas pelayanan surat izin gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara ?

3.1 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan surat izin gangguan (HO) di bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

4.1 KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut :

1. Bagi bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan memperbaiki cara kerja pegawai-pegawai nya.
2. Bagi Universitas Bengkulu khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik diharapkan dapat membantu menambah dan memperluas wawasan dan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya serta perbendaharaan perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi .Pengertian efektivitas menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia Poerwadarminta Asal kata efektivitas ialah kata efektif yang berarti membawa hasil ,berhasil guna dan tepat guna . Pengertian efektivitas itu tidak dapat terlepas dari pengertian keberhasilan atau berhasil guna dalam usahanya memanfaatkan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan H. Emerson (dalam Soewarno,1989:16) menjelaskan pengertian efektivitas sebagai berikut :

“Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goal or objectives” (Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya). Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi kalau tujuan atau sasaran tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pekerjaan itu tidak efektif.

Siagian(2004:151) juga berpendapat bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung bilamana tugas itu diselesaikan dan cara penyelesaian. Sedangkan Gie (1971:416) mengatakan bahwa “Efektivitas kerja merupakan terjadinya suatu efek akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan, sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan dapat memenuhi sasaran yang dikehendaki”. Dari pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa efektivitas adalah merupakan suatu keadaan yang memberikan keadaan sampai seberapa jauh

sasaran dapat tercapai baik secara kualitas maupun waktu. Sasaran yang telah dicapai akan menunjukkan efektivitas yang telah diraih dan apabila semakin kecil sasaran yang dapat dicapai maka semakin rendah tingkat efektivitas.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006;7) pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/ yang dilayani) , yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki . Norman dalam Sutopo dan Suryanto (2006;7) memberikan karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

- A. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba , pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi atau barang industri ;
- B. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial ;
- C. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

David dan Utal dalam Sutopo dan Suryanto (2006 ; 8) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan atau pelayanan bisa disimpulkan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan yang bersifat tidak berwujud dalam mempertinggi kepuasan pelanggan. Jadi pelayanan ditempat ditujukan untuk lebih mempermudah pelanggan dalam penyelesaian urusan karena pelayan/pegawai yang mendatangi pelanggan. Dan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005 : 2):

“Pelayanan adalah produk–produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha–usaha manusia dan menggunakan peralatan“.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat diraba dalam usaha mempertinggi kepuasan pelanggan dalam penyesuaian urusan karena pelayan / pegawai yang mendatangi pelanggan .

Sedangkan menurut UU Pelayanan Publik Nomor 09 Tahun 2005 :

“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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Menurut LAN dalam Sutopo dan Suryanto (2006;18) kriteria-kriteria pelayanan antara lain :

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat , tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan;
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu;
- c. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan;
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan;
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan;
- f. Keramahan meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkrit. Sebaliknya, pihak penyedia

- layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung;
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian biaya dan lain – lain;
 - h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti;
 - i. Kredibilitas meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan , adanya usaha yang membuat penyediaan pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia;
 - j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengetahui tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu–ragu terhadap pelayanan yang diberikan;
 - k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keraguan–raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan pada diri sendiri;
 - l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah susah. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan–kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal;
 - m. Kenyataan, meliputi bukti–bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya;
 - n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal–hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan;
 - o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang /jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar .

Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan berarti ada standar pelayanan yang menjadi pembanding untuk dasar penilaian. Adapun pengertian standar pelayanan menurut Sutopo dan Suryanto (2006 : 9) adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Jadi pelayanan

dan mutu pelayanan saling berkaitan yang berarti standar pelayanan atau batas minimal sementara mutu pelayanan yang diberikan melebihi dari pihak pengguna atau yang menginginkannya. Apabila mutu pelayanan yang diberikan sangat baik maka pelayanan tersebut prima. Bila seluruh pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga secara kontinyu pelayanan yang dimaksud disini bisa diartikan dengan pelayanan prima. pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “ *Excelent Service* “ yang secara harfiah menurut Prasetyo (1984:57) berarti pelayanan yang sangat baik atau memberikan kepuasan pelanggan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan, sehingga pelanggan dapat merencanakan hal-hal sebagai berikut :

1. Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa;
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas ;
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat bagus .

Berarti kepuasan pelanggan dapat diukur dari kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa pelayanan yang baik. pelayanan yang baik memerlukan komitmen semua pihak yang terlibat atau komponen / aparatur birokrasi yang memberikan pelayanan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990:98) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi

yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* , terdiri atas fasilitas fisik , peralatan , personil dan komunikasi ;
2. *Realiable* , terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat ;
3. *Responsiveness* , kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan ;
4. *Competence* , tuntutan yang dimilikinya , pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan ;
5. *Courtesy* , sikap atau perilaku ramah , bersahabat , tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi ;
6. *Credibility* , sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat ;
7. *Security* , jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko ;
8. *Access* , terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan ;
9. *Communication* , kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara , keinginan atau aspirasi pelanggan , sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat ;
10. *Understanding the customer* , melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi: (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

1. Jenis 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 dan lain-lainnya.

Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian 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 jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis 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 pemadam kebakaran.

4. Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

2.2 Kriteria Mengukur Efektivitas Pelayanan

Apabila kita membahas masalah efektivitas dalam organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, kita akan mengalami kesulitan dalam pengukuran hasil (output) karena dalam menilai/mengukur efektivitas dari output usaha suatu jasa dibidang pelayanan cenderung subyektif karena sering dilandasi oleh perasaan masing-masing pribadi/individu. Jadi didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin agar suatu pelayanan dapat mencapai tujuannya. Maka akan lebih mudah dalam mengukur suatu efektivitas kerja suatu pelayanan dibandingkan dengan efektivitas suatu organisasi walaupun efektivitas kerja dan efektivitas organisasi itu masih sulit untuk dibedakan.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan dari suatu kegiatan yang sesuai dengan program, rencana tujuan yang telah ditentukan, serta kegiatan tersebut memberikan efek sesuai dengan keadaan tingkat keberhasilan dari suatu kegiatan yang sesuai dengan program, rencana tujuan yang telah ditentukan, serta kegiatan tersebut memberikan efek sesuai dengan keadaan yang diinginkan.

Selanjutnya Patrananta (dalam Bern, 2001:65) kriteria untuk mengukur efektivitas itu ada 2 macam yaitu : target sebagai kunci keberhasilan yang ingin dicapai, menentukan waktu untuk mencapai sasaran. Dalam mencapai sasaran yang

telah dibuat diindikasikan dengan adanya sasaran yang spesifik yang diinginkan. Sasarannya harus terukur dan dapat dipergunakan untuk memastikan apa dan kapan pencapaiannya.

Menurut Siagian (2004:154) menguraikan beberapa indikator atau kriteria untuk menentukan tingkat efektivitas kerja, yaitu :

1. Tepat sasaran, hal ini menyangkut sejauh mana pekerjaan yang dilakukan benar-benar tepat dan sesuai dengan sasaran (target yang menjadi tujuan) yang diinginkan.
2. Tepat waktu, sejauh mana tingkat keberhasilan tugas-tugas yang dilaksanakan, apakah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan direncanakan atau tidak.
3. Berhasil guna, sejauh mana tingkat keberhasilan tugas-tugas yang dilaksanakan, apakah sesuai dengan kegunaan dan manfaatnya, serta benar-benar berdampak positif bagi kepentingan organisasi baik secara internal maupun eksternal.
4. Tujuan tercapai sesuai dengan rencana, apakah tujuan yang diinginkan dari pelaksanaan organisasi telah tercapai sesuai dengan rencana dan target ditetapkan.

Berdasarkan prinsip efektivitas di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat pula dikatakan sebagai suatu tingkatan / taraf keberhasilan dari suatu kegiatan yang sesuai dengan program, rencana dan tujuan yang telah ditetapkan serta kegiatan tersebut menimbulkan efek sesuai dengan kehendak yang diinginkan dan juga merupakan suatu taraf / tingkat tercapainya sasaran yang telah dibuat dengan rencana dan waktu yang telah ditentukan. Sasaran yang telah dicapai memperlihatkan efektivitas yang telah diraih.

Secara keseluruhan pelayanan merupakan suatu kegiatan atau produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dilakukan secara cepat, cakap, dan pasti. Sedangkan efektivitas merupakan suatu keadaan yang memberikan keadaan sampai seberapa jauh sasaran dapat tercapai baik secara kualitas maupun waktu. Jadi

pelayanan bisa dikatakan efektif apabila suatu kegiatan atau produk yang tidak dapat diraba atau kasat mata harus dilakukan secara cepat, cakap, pasti yang melingkupi kualitas dan waktu, Selain itu juga harus tepat sasaran. Jadi kriteria pelayanan yang efektif adalah:

- Ketepatan sasaran pelayanan
- Ketepatan waktu pelayanan
- Ketepatan biaya pelayanan
- Ketepatan mutu pelayanan

Hal ini dapat menjadi kriteria pelayanan yang efektif dikarenakan hal-hal ini telah mencakup secara keseluruhan dari apa itu pelayanan sendiri dan apa itu efektivitas tersebut dan menjadi tolak ukur yang dalam suatu pelayanan. Di dalam kualitas pelayanan petugas tersebut terdapat berbagai macam kriteria yang bisa menjadi tolak ukur.

2.3 Surat Izin Gangguan atau HO (*Hinder Ordonantie*)

Objek Retribusi Izin Gangguan atau yang lebih dikenal dengan HO (Hinder Ordonantie) adalah pemberian izin tempat usaha / kegiatan kepada orang pribadi atau badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus-menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan, dan memenuhi norma keselamatan dan kesejahteraan kerja. Sesuai dengan dasar hukum yang ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012. Perda Nomor 06 Tahun 2012 mengatur Tentang Retribusi Izin

Gangguan (HO) yang sebelumnya terbagi menjadi 2 Retribusi yaitu Retribusi Izin Tempat Usaha dan Retribusi Izin Gangguan akan tetapi di Perda No.06 Tahun 2012 ini Retribusi Izin Gangguan juga terbagi 2, yaitu:

1. Jenis usaha

2. Objek retribusi izin gangguan atau HO

Dalam Perda Nomor 06 Tahun 2012 telah mengatur berbagai hal dari standar pelayanan, pembagian jenis-jenis usaha sampai tarif retribusi yang telah ditetapkan.

Retribusi izin gangguan (HO) mempunyai syarat – syarat yang telah ditetapkan sesuai dengan Perda No. 06 Tahun 2012 yang menjadi standar pelayanan yang berlaku, yaitu:

1. Rekomendasi kepala desa / lurah
2. Rekomendasi camat
3. Sketsa lokasi tempat usaha
4. Fotocopy KTP yang bersangkutan/direksi bagi perusahaan yang dilegalisir
5. Fotocopy kelengkapan badan hukum perusahaan (bagi badan) dilegalisir
6. Pernyataan persetujuan lingkungan diketahui kades / lurah
7. NPWP dan NPWD bagi wajib pajak
8. Rekomendasi dinas / instansi pajak

Jenis usaha yang mendapatkan izin sesuai dengan Perda No. 06 Tahun 2012 Tentang

\Retribusi Izin Gangguan :

- a. Perusahaan Besar Swasta;
- b. Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- c. Tambak Udang dan Budidaya Ikan;
- d. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
- e. Warung Telekomunikasi/Warnet;
- f. Usaha Dagang (UD);
- g. Yayasan/Koperasi;
- h. Agen Biro Perjalanan;

- i. Pengusaha Angkutan Orang/barang;
- j. Kursus Keterampilan;
- k. Apotik/Toko Obat;
- l. Toko Bahan Bangunan;
- m. Agen/Distributor Barang;
- n. Pedagang Grosir;
- o. Dagang Hasil Bumi;
- p. Toko Emas/Permata;
- q. Toko Onderdil;
- r. Toko Elektronik;
- s. Toko Alat Olahraga;
- t. Dagang Hewan Ternak;
- u. Toko meubel;
- v. Loket Bus;
- w. Kolam Ikan/Pemancingan;
- x. Rumah Makan/Restoran;
- y. Depot Kayu;
- z. Dagang Beras ;
- aa. Dagang Saprodi;
- bb. Video/CD Rental;
- cc. Dagang manisan;
- dd. Studio Foto dan cuci cetak film;
- ee. Toko Pakaian/Sepatu/Kosmetik;
- ff. Toko kain/Tekstil;
- gg. Toko Buku/Surat kabar;
- hh. Foto copy dan alat tulis;
- ii. Toko Kelontongan;
- jj. Toko Buah-Buahan;
- kk. Pertanian Tanaman Hias;
- ll. Warung Nasi/Makanan (Kopi, Bakso dan sejenisnya);
- mm. Salon Kecantikan;
- nn. Rumah Kontrakan/Pondokan;
- oo. Penjahit Pakaian;
- pp. Warung/Kios-kios kecil;
- qq. Tambal Ban/Bengkel Sepeda;
- rr. Barber Shop/Tukang Cukur;
- ss. Penyewaan Alat Perlengkapan Pesta;
- tt. Rental Play Station;
- uu. Jasa Kontruksi dan sejenisnya;dan
- vv. Usaha lainnya yang sejenis yang akan ditetapkan lebih lanjut dalam peraturan Bupati.

Adapun Objek Retribusi Izin Gangguan sesuai dengan Perda No.06 Tahun 2012

adalah sebagai berikut :

- Perusahaan/Usaha yang menimbulkan gangguan :
 - A. Jenis usaha yang menggunakan mesin
 - 1. Intensitas Gangguan tinggi
 - a. Industri penggilingan batu
 - b. Industri kertas/pulp
 - c. Industri minyak goreng
 - d. Industri peralatan rumah tangga
 - e. Industri tepung beras
 - f. Industri tepung tapioca
 - g. Industri tepung ubi jalar
 - h. Industri kayu lapis
 - i. Industri karet buatan
 - j. Industri kapur
 - k. Industri logam
 - l. Industri tepung ikan
 - m. Industri kapal / perahu
 - n. Industri komponen dan perlengkapan kendaraan bermotor
 - o. Industri pembekuan / pengalengan ikan / udang
 - p. Industri batik cap
 - q. Pabrik batu bara
 - r. Pabrik karet
 - s. Pabrik pengolahan teh
 - t. Pabrik pengolahan kelapa sawit/CPO
 - u. Pabrik pengolahan kakao
 - v. Pabrik ban
 - w. Bengkel kendaraan bermotor
 - x. Bengkel bubut
 - y. Rumah potong hewan
 - z. Saw mil
 - aa. Tempat penggilingan padi
 - bb. Pertambangan batu bara
 - cc. Pertambangan emas
 - dd. Pertambangan bahan galian C
 - ee. Pabrik bahan kimia
 - ff. Pabrik minyak kelapa sawit
 - gg. Industri pengolahan dan pengawetan daging
 - hh. Industri pengolahan buah – buahan dan sayuran
 - ii. Pabrik porselin
 - jj. Pabrik Pengolahan Ikan
 - kk. Usaha lainnya yang sejenis

2. Intensitas gangguan menengah
 - a. Pabrik Mie, Macaroni dan Sejenisnya;
 - b. Pabrik Soun/Bihun
 - c. Percetakan
 - d. Industri bumbu masak
 - e. Industri pengupasan, pembersihan dan penggilingan kopi/kacang-kacangan/umbi-umbian serta sejenisnya;
 - f. Industri kue/roti serta sejenisnya
 - g. Industri gula merah
 - h. Industri pertenunan
 - i. Industri makanan ternak
 - j. Industri penggergajian kayu
 - k. Industri alat pertanian/pertukangan
 - l. Industri/perusahaan meubeler
 - m. Bengkel las
 - n. Vulkanisir ban
 - o. Industri permata/barang perhiasan
 - p. Industri pembuatan tas
 - q. Industri pembuatan Sepatu
 - r. Industri lainnya yang sejenis
3. Intensitas Gangguan Rendah
 - a. Pabrik bata merah/Batako
 - b. Pabrik Es batu
 - c. Pabrik Garam
 - d. Pergudangan
 - e. Tambak udang
 - f. Perusahaan pencucian kendaraan
 - g. Perusahaan Strum Accu
 - h. Konveksi
 - i. Industri kerajinan rumah tangga
 - j. Industri perakitan elektronik
 - k. Industri sirup/minuman
 - l. Industri perajutan
 - m. Industri permadani
 - n. Industri kapuk
 - o. Industri kecap/tauco
 - p. Industri kerupuk
 - q. Industri petis/terasi
 - r. Industri pengeringan/pengolahan tembakau
 - s. Industri alat musik
 - t. Industri makanan anak-anak
 - u. Industri alat tulis/gambar
 - v. Industri jamu
 - w. Catering

- x. Bioskop
 - y. Industri barang elektronik
 - z. Industri kemasan
 - aa. Industri rotan; dan
 - bb. Usaha lainnya yang sejenis.
- B. Jenis usaha yang tidak menggunakan mesin
- 1) Intensitas Gangguan tinggi
 - a. Hotel bertaraf nasional / internasional
 - b. Apartemen / kondominium
 - c. Restorant
 - d. Bengkel kendaraan bermotor
 - e. Pembibitan ayam ras
 - f. Peternakan babi
 - g. Peternakan sapi perah / pedaging
 - h. Peternakan unggas
 - i. Peternakan kambing
 - j. Permainan ketangkasan
 - k. Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU)
 - l. Rumah potong hewan
 - m. Pertambangan bahan galian C
 - n. Tower telepon seluler/stasiun televisi
 - o. Sarang burung walet buatan/rumah burung walet
 - p. Usaha rumah sakit swasta
 - q. Usaha lainnya yang sejenis
 - 2) Intensitas gangguan menengah
 - a. Pusat pertokoan/perbelanjaan/mall dan perkantoran swasta
 - b. Show room mobil/motor
 - c. Pool kendaraan
 - d. Pangkalan/Sub penyalur, Penumpukan dan Penjualan BBM dan Gas Elpiji
 - e. Super market/Swalayan
 - f. Perusahaan Goreng Bawang
 - g. Tempat praktek dokter; dan
 - h. Usaha lainnya yang sejenis.
 - 3) Industri gangguan rendah
 - a. Industri kerajinan rumah tangga
 - b. Hotel/losmen/penginapan
 - c. Tempat rekreasi
 - d. Rumah bersalin
 - e. Tempat pengobatan alternatif
 - f. Kolam renang
 - g. Perusahaan batik tulis
 - h. Pencucian kendaraan
 - i. Pabrik tempe, oncom dan tahu
 - j. Bilyard

- k. Gedung olah raga
- l. WC yang dikomersial
- m. Pembuatan batu / bata, genteng, ubin dan sejenisnya
- n. Perusahaan meubeler
- o. Tempat permainan anak
- p. Usaha lainya yang sejenis
- Perusahaan/Usaha yang bebas gangguan :
 - 1. Perusahaan bahan bangunan
 - 2. Perusahaan angkutan orang/barang
 - 3. Cuci cetak film/fotocopy
 - 4. Tambal ban/bengkel sepeda
 - 5. Toko emas/permata
 - 6. Toko meubel
 - 7. Toko onderdil
 - 8. Tambak udang (tanpa mesin)
 - 9. Budidaya ikan
 - 10. Apotek
 - 11. Optik
 - 12. Toko kelontong
 - 13. Tempat kursus keterampilan (setir mobil,motor, kecantikan, menjahit, komputer dan sejenisnya)
 - 14. Pertanian tanaman hias
 - 15. Kolam ikan air deras
 - 16. Salon
 - 17. Rumah kontrakan/pondokan
 - 18. Video rental
 - 19. Kios-kios
 - 20. Perusahaan kelobot
 - 21. Kontraktor, konsultan, instalatir
 - 22. Biro perjalanan
 - 23. Barber shop
 - 24. Kolam pemancingan
 - 25. Warung nasi/makanan/kopi/bakso
 - 26. Toko elektronik
 - 27. Agen distributor barang/surat kabar
 - 28. Toko pakaian/sepatu/kosmetik
 - 29. Toko kain/tekstil
 - 30. Toko alat-alat olahraga
 - 31. Toko buku/majalah/surat kabar
 - 32. Wartel milik swasta
 - 33. Studio photo
 - 34. Penjahit
 - 35. Toko obat
 - 36. Toko buah-buahan

37. Warnet
38. Usaha dagang
39. Perdagangan grosir
40. Pedagang hasil bumi
41. Pedagang hewan ternak
42. Loket bus
43. Rumah makan
44. Depot kayu
45. Pedagang saprodi
46. Dagang manisan
47. Papan iklan, banner iklan, neon box iklan dan sejenisnya;
48. Lain-lain yang sejenis yang tidak menimbulkan gangguan bagi masyarakat.

Menurut Perda No. 06 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Gangguan Tingkat penggunaan jasa retribusi izin gangguan diukur berdasarkan perkalian antara luas ruang tempat usaha dengan indeks lokasi dan indeks gangguan. Adapun yang dimaksud dengan luas ruang tempat usaha adalah luas bangunan yang dihitung sebagai jumlah luas lantai dan indeks gangguan terbagi menjadi 3 indeks, yaitu :

- a. Gangguan berat indeks 5
- b. Gangguan sedang indeks 4
- c. Gangguan rendah indeks 3

Tarif digolongkan berdasarkan luas ruang tempat usaha, luas areal usaha dan klasifikasi perusahaan, sebagai berikut :

Tabel 2.1
RETRIBUSI IZIN GANGGUAN

A. Luas Ruang Usaha

No	LUAS (M^2)	TARIF Rp /(M^2)
1	Luas kurang dari 1.000	Rp. 500,-
2	Luas 1.000 s/d 2.000	Rp. 350,-
3	Luas 2.000 s/d 4.000	Rp. 300,-
4	Luas lebih dari 4.000	Rp.250,-

sumber : Peraturan Daerah nomor 06 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Gangguan

B. Tarif Retribusi ditetapkan sebagai berikut :

NO	JENIS USAHA	KLASIFIKASI	BESAR RETRIBUSI
1.	Perkebunan meliputi : a. Perkebunan Besar Swasta/Perkebunan Per-Estate (Afdelling)/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/koperasi/yayasan/perorangan. b. Kantor pusat/Cabang/Perwakilan/badan perorangan dan usaha lainnya yang sejenis.	I.A	1.500,-/Ha 1.000.000,-
2	Kantor unit/BUMN/BUMD/Badan/Perorangan, meliputi: a. Dealer b. Koperasi/yayasan c. Usaha dagang d. Perikanan/pertanian/kehutanan skala menengah e. Restoran f. Studio photo dan cuci cetak film g. Showroom kendaraan h. Usaha spooring dan balancing i. Toko bahan bangunan j. Tempat praktek dokter k. Tempat praktek pengacara l. Notaris/PPAT m. Mini market n. Toko onderdil kendaraan roda 4 o. Pengusaha angkutan orang/barang p. Lainnya yang sejenis	I B	250.000
3	Badan usaha/kantor ranting/perorangan meliputi : a. Kantor ranting BUMD b. Kursus keterampilan c. Agen/distributor barang d. Biro perjalanan e. Depot air mineral f. Pedagang grosir g. Counter hp h. Toko emas/permata i. Dagang hasil perkebunan/pertanian/kehutanan/perikanan j. Perusahaan ekspedisi k. Toko sepeda l. Depot kayu m. Toko saprodi n. Toko elektronik o. Toko kelontong p. Toko pakaian/gorden q. Toko sepatu/kosmetik r. Apotek s. Rumah makan t. Usaha jahitan pakaian (tailor) u. Dan usaha lainnya yang sejenis	II A	165.000,-

4	a. Penyewaan alat perlengkapan pesta b. Toko obat c. sub dealer d. dagang hasil perikanan/pertanian/kehutanan/perikanan skala kecil e. jual beli hewan ternak f. organ tunggal g. sablon/letter h. warung telekomunikasi (wartel) i. warung internet j. loket angkutan umum k. tempat pengobatan alternatif l. agen surat kabar dan majalah m. kolam ikan/pemancingan n. dan usaha lainnya yang sejenis	II.B	100.000,-
5	a. studio photo b. toko onderdil kendaraan roda 2 c. servis elektronik d. toko alat olahraga e. toko meubel f. kursus keterampilan g. dagang hasil perkebunan/pertanian h. kios saprodi i. kios kelontongan j. kios pakaian jadi k. kios sepatu/kosmetik l. toko buku/alat kantor dan photo copy m. usaha kontrakan/kos/pondokan n. dan usaha lainnya yang sejenis	III.C	75.000,-
6	a. usaha cuci cetak film b. kios buah-buahan c. warung nasi/makanan/kopi/bakso d. salon kecantikan e. servis jok f. penjahit pakaian/gorden g. bengkel sepeda h. usaha catering i. rental VCD/play station/dingdong j. dan usaha lainnya yang sejenis	III.D	65.000,-
7	Jasa kontraktor, konsultan dan Instalatir : a. B (great 7 ke atas) b. M (great 4-6) c. K (great 1-3) d. Dan usaha lainnya yang sejenis		1.000.000,- 450.000,- 300.000,-

sumber : Peraturan Daerah nomor 06 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Gangguan

BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2010:10) “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu “. Maka dapat diartikan bahwa cara ilmiah yang dimaksud merupakan satu kegiatan yang berdasarkan ciri keilmuan yaitu dengan cara yang masuk akal, dapat diamati oleh indra manusia dan proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah yang logis. Pada bab III ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian ini mulai dari jenis penelitian, fokus penelitian, sasaran penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang hanya memaparkan suatu gejala, tidak dimaksudkan untuk mengkaji hipotesis tetapi lebih menggambarkan apa adanya suatu variabel. Penelitian ini akan berusaha untuk menggambarkan sejauh mana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan *Hinder Ordonantie* (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiono, 2010:11) selanjutnya dia mengatakan bahwa data kualitatif ialah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

Selanjutnya dibawah ini akan disajikan desain penelitian yang tergambar pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1
DESAIN PENELITIAN

NO	Desain	Uraian
1	Masalah Penelitian	Bagaimana efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara ?.
2	Jenis Penelitian	Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.
3	Fokus Penelitian	Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
4.	Aspek-aspek Penelitian	Dalam penelitian ini mempunyai Aspek Penelitian : a. Ketepatan sasaran pelayanan b. Ketepatan waktu pelayanan c. Ketepatan biaya pelayanan d. Ketepatan mutu pelayanan
5.	Teknik Pemilihan informan	Semua masyarakat yang terdata yang memiliki Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara yang termaksud dalam informan dan sebagian kecil informan yang terdata oleh petugas akan diambil agar lebih memudahkan dalam penelitian yang terdiri dari petugas atau pegawai di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan pemilik usaha.
6.	Teknik Pengumpulan Data	Penelitian ini menggunakan teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi.
7.	Tim Peneliti	Peneliti terdiri dari satu orang yaitu mahasiswa yang bersangkutan yang sedang menyusun skripsi dengan judul Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
8.	Teknik Analisis Data	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

3.2 Definisi Konseptual

Dalam penelitian ini, secara konseptual Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara adalah ketepatan dari pelayanan yang dilihat melalui ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketepatan biaya, ketepatan mutu pelayanan.

3.3 Aspek-Aspek penelitian

Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara akan diukur berdasarkan aspek-aspek penelitian berikut ini :

a. Ketepatan sasaran pelayanan :

- Pemilik usaha sesuai dengan ketentuan dalam Perda No. 06 Tahun 2012 Tentang HO.
- Mengadakan sosialisasi tentang HO kepada pemilik usaha.

b. Ketepatan waktu pelayanan :

- Petugas konsisten dengan waktu penyelesaian izin gangguan sesuai dengan telah dijanjikan kepada pemilik usaha.

c. Ketepatan biaya pelayanan :

- Besaran biaya sesuai dengan jenis usaha dan tingkat gangguan yang ditimbulkan sesuai Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan.

d. Ketepatan mutu pelayanan :

- Pengetahuan Petugas Pelayanan
- Keterampilan Petugas Pelayanan

3.4 Sumber dan Jenis Data

Data merupakan bagian terpenting dalam penelitian karena inti dari penelitian adalah pencarian data yang nantinya akan terinterpretasikan dan analisis. Menurut Loftland (dalam Moleong, 2011:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen-dokumen lainnya. Berkaitan dengan hal itu, pada bagian ini jenis data dibagi kedalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis dan foto, statistik.

3.4.1 Data Primer

Yang dimaksud dengan data primer ini adalah data langsung yang berasal dari narasumber atau informan. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah wawancara dan observasi yang akan dijelaskan pada teknik pengumpulan data.

3.4.2 Data Sekunder

Yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang berasal dari data reami dari Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder adalah dokumentasi yang akan dijelaskan pada teknik pengumpulan data.

3.5 Teknik Pemilihan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam rangka menentukan informan. Menurut Sugiyono (2012 : 96) *purposive sampling* atau sampel bertujuan adalah teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi social yang diteliti.

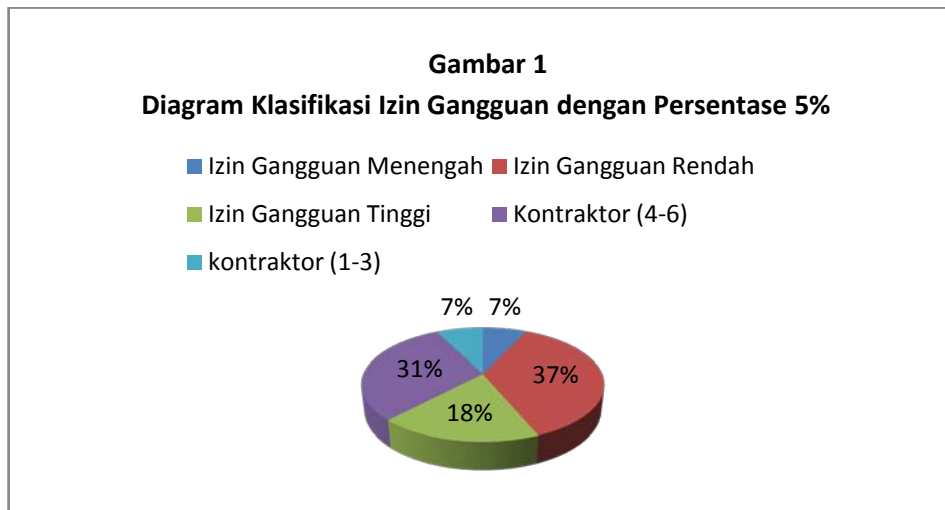
Dalam penelitian ini informan yang ada adalah seluruh pelaku usaha yang telah memiliki Surat Izin Gangguan Baik kepada pemilik usaha yang mengurus Izin gangguan yang baru ataupun yang diperpanjang pada Tahun 2013 khususnya dari tanggal 3 Januari sampai dengan tanggal 15 Maret 2013 sebanyak 215 pelaku usaha dengan klasifikasi seperti dibawah ini :

Tabel 3.2
Klasifikasi Izin Gangguan

No	Klasifikasi	Jumlah
1.	Izin Gangguan Menengah (IGM)	78 orang pemilik usaha
2.	Izin Gangguan Rendah (IGR)	15 orang pemilik usaha
3.	Izin Gangguan Tinggi (IGT)	30 orang pemilik usaha
4.	Kontraktor grade 4-6	18 orang pemilik usaha
5.	Kontraktor grade 1-3	74 orang pemilik usaha
Jumlah		215 orang pemilik usaha

Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Dari tabel 3.2 dapat dilihat klasifikasi izin gangguan yang ada yang terdiri dari IGM ada 78 orang pemilik usaha, IGR ada 15 orang pemilik usaha, IGT ada 30 orang pemilik usaha dan Kontraktor terbagi menjadi 2 (Dua) grade yaitu grade 4-6 ada 18 orang pemilik usaha dan di grade 1-3 ada 74 orang pemilik usaha. Dari klasifikasi ini dapat dilihat persentase klasifikasi sebesar 5% yang dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Dilihat dari gambar 1 diagram klasifikasi izin gangguan dengan persentase 5% dapat diambil jumlah Informan yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 12 informan dari pemilik usaha dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.3
Jumlah Informan dalam Penelitian

No	Klasifikasi	Jumlah
1.	Izin Gangguan Menengah (IGM)	4 orang pemilik usaha
2.	Izin Gangguan Rendah (IGR)	2 orang pemilik usaha
3.	Izin Gangguan Tinggi (IGT)	1 orang pemilik usaha
4.	Kontraktor grade 4-6	2 orang pemilik usaha
5.	Kontraktor grade 1-3	3 orang pemilik usaha
Jumlah		12 orang pemilik usaha

Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Kemudian ada 3 informan dari petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat daerah Kabupaten Bengkulu Utara sehingga jumlah informan dalam penelitian ini adalah 15 informan yang terdiri dari 12 informan dari pemilik usaha yang diambil dari jumlah keseluruhan informan yang ada yaitu 215 pemilik usaha dan 3 informan dari petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat

Daerah Kabupaten Bengkulu Utara . Informan dari konsumen dipilih dikarenakan dari 12 orang pemilik usaha tersebut sudah dianggap mampu mewakili seluruh informan yang ada dalam memberikan informasi dan dianggap mengetahui jawaban dengan apa yang peneliti tanyakan pada mereka dan informan tersebut juga dipilih dari berbagai macam jenis usaha yang ada dan berada di ruang lingkup penelitian. Informan pegawai dipilih 3 orang yang merupakan orang-orang yang mengerti dan berurusan langsung dengan pengurusan HO dan bertanggung jawab langsung tentang izin gangguan (HO).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti dalam rangka mengumpulkan data penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam, observasi atau pengamatan dan teknik dokumentasi. Lebih lanjut mengenai teknik-teknik tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

3.6.1 Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011:186). Wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam agar proses komunikasi dan interaksi dalam pengumpulan data dapat terarah. Data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata, informasi, ungkapan dan tanggapan informan tentang pelayanan surat izin gangguan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat

Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Pendekatan yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan bantuan *Interview guide* (Pedoman Wawancara) dan *informal guide* (Spontanitas wawancara). Pedoman wawancara tersebut dilampirkan dalam bagian akhir desain penelitian ini.

3.6.2 Observasi

Pengamatan atau observasi dilakukan dalam suatu penelitian ilmiah untuk mencari fakta maupun data-data yang diperlukan bagi suatu penelitian ilmiah dalam wilayah penelitian. Pengamatan ini digunakan peneliti dalam rangka melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada suatu keadaan yang sebenarnya.

3.6.3 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi adalah melakukan telaah pada dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperlukan sebagai data pendukung, dimana peneliti dapat mengumpulkan data, laporan dan dokumen resmi dari lokasi penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersama dengan proses pengumpulan data dalam periode tertentu. Mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data ada 3 yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3.7.1 Tahapan Reduksi (Penyederhanaan) Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan bisa berbentuk catatan lapangan, dokumentasi, foto, dan lain sebagainya. Oleh karena itu perlu segera dilakukan analisis data melalui hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang data yang tidak penting, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

3.7.2 Tahapan Penyajian Data

Pada tahapan ini, data yang telah diolah akan dianalisis lebih lanjut secara mendalam dan menyeluruh. Untuk mempermudah dan memahami teks narasi dari analisis tersebut. Maka, data hasil penelitian ini berdasarkan tema secara satu-persatu dimana pada setiap tema disediakan tabel yang merupakan abstraksi informasi dari tema tersebut. Selanjutnya tabel tersebut akan didukung dengan uraian analisis.

3.7.3 Tahapan Kesimpulan (Verifikasi)

Tahapan terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dimaksud dalam proses ini yaitu temuan terbaru yang sebelumnya belum pernah ada. Penelitian ini diharapkan mampu mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dapat dilihat bagaimana peran petugas dan keterlibatan masyarakat dan petugas pelayanan tersebut untuk memberikan dampak langsung kepada masyarakat.