

Ahmad Yani
Bobby Rahman
Ti Aisyah

PERIZINAN TERPADU

UNIMAL PRESS

PERIZINAN TERPADU

**Ahmad Yani
Bobby Rahman
Ti Aisyah**

PERIZINAN TERPADU

UNIMAL PRESS

Judul: **PERIZINAN TERPADU**

x + 96 hal., 15 cm x 23 cm

Cetakan Pertama: Juni, 2016

Hak Cipta © dilindungi Undang-undang. *All Rights Reserved*

Penulis:

Ahmad Yani

Bobby Rahman

Ti Aisyah

Perancang Sampul:

Penata Letak: Eriyanto

Pracetak dan Produksi: **Unimal Press**

Penerbit:

UNIMAL PRESS

Unimal Press

Jl. Sulawesi No.1-2

Kampus Bukit Indah Lhokseumawe 24351

PO.Box. 141. Telp. 0645-41373. Fax. 0645-44450

Laman: www.unimal.ac.id/unimalpress.

Email: unimalpress@gmail.com



ISBN: **978 – 602 –1373- 84-2**

Dilarang keras memfotocopy atau memperbanyak sebahagian atau seluruh buku ini tanpa seizin tertulis dari Penerbit

Abstrak

Perizinan terpadu merupakan sebuah kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. permasalahan dalam penelitian ini adalah kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) yang disebabkan oleh karena pengorganisasiannya yang belum efektif. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Di Kantor Pelayanan Terpadu (KP2T) Kota lhokseumawe Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Teori yang digunakan sebagai pedoman penelitian adalah teori organisasi oleh Stephen P. Robbins, yang terdiri: a) Struktur, b) Desain, c) Aplikasi dan teori kinerja dari Agus Dwiyanto, yang terdiri dari: a) Produktivitas, b) Kualitas Pelayanan, c) Responsivitas, d) Responsibilitas, dan e) Akuntabilitas.

Sesuai dengan karakteristik penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data diperoleh dari informan kunci (key informan) dengan menggunakan metode survey eksplanasi (explanatory survey). Untuk pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara serta observasi. Sementara pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi literatur, Analisis data di uji dengan *path analysis* (jalur analisis).

Hasil uji analisis diperoleh memperlihatkan pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Pengaruh terbesar pada variabel aplikasi, variabel aplikasi didukung oleh variabel struktur dan variabel desain sudah kearah positif.

Kata Kunci: Perizinan, pengorganisasian, kinerja

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT dan seulawat beserta salam kita atur kepada nabi Muhammad SAW. Sehingga penyusunan tesis dengan judul Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Pegawai Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh dapat diselesaikan.

Penyusun telah berusaha menampilkan tesis ini dalam kondisi yang terbaik dan setepat mungkin, namun karena keterbatasan dan kelemahan yang ada, pasti terbuka kemungkinan kesalahan. Untuk itu penyusun mengharap masukan positif dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Dengan penuh kerendahan hati, penyusun menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang langsung maupun tidak langsung, turut andil dan memotivasi penyelesaian tesis ini, antara lain kepada :

1. Rektor Universitas Padjadjaran, Bapak Prof. Dr. Ir. Ganjar Kurnia., DEA yang telah memberi kesempatan kepada penyusun untuk dapat belajar dan menggali ilmu pada almamater yang beliau pimpin
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Prof. Dr. Drs. H. Asep Kartiwa, S.H.,M.S yang telah mendorong penyusun dan juga mahasiswa pada umumnya agar mampu mengembangkan keilmuan khususnya tentang Ilmu Administrasi Publik
3. Prof. Dr. Drs. H. Budiman Rusli, M.S. selaku Ketua Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran,
4. Dr. Dra. Hj. Sintaningrum, M.T. selaku Sekretaris Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
5. Prof. Dr. Drs. Josy Adiwisatra. Selaku ketua tim pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan bimbingan sehingga terselasaikannya tesis ini

6. Dr. Drs. H. Entang Adhy Muhtar, M.S. selaku anggota tim pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan bimbingan sehingga terselasaikannya tesis ini
7. Seluruh Dosen Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran yang telah berkenan mentransfer dan membuka cakrawala ilmu pengetahuan kepada penyusun
8. Isteri tercinta Munazahrah, S.Pd yang tak henti-hentinya mendukung penulis baik secara materiil maupun spirituil agar segera menyelesaikan tesis.
9. Teman-teman Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran yang sering berbagi wacana
10. Seluruh karyawan dan petugas perpustakaan Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
11. Akhirnya penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada orang tua (Alm) Ilyas bin Asyek dan Ummiah binti Syam yang telah mendo'akan dan dorongannya kepada penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya, semoga tesis ini membawa manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Bandung, Juli - 2012

Penulis,

Ahmad Yani

Daftar Isi

Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2. Kegunaan Praktis	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Kajian terdahulu yang relevan.....	7
2.1.2. Pengertian Organisasi dan Pengorganisasian	9
2.1.3. Struktur Organisasi	12
2.1.4. Pengertian Desain Organisasi	15
2.1.5. Aplikasi.....	18
2.2. Kinerja	23
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	23
2.2.2. Konsep Kinerja.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	32
2.4. Hipotesis Penelitian	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Gambaran Umum Kota Lhokseumawe	35
4.1.1. Sejarah Singkat Kota Lhokseumawe	35
4.1.2. Visi dan Misi Kota Lhokseumawe.....	36

4.1.3.	Letak Geografis dan Pendapatan Kota Lhokseumawe.....	36
4.1.4.	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe.....	39
4.1.5.	Struktur Organisasi KP2T Kota Lhokseumawe.....	40
4.2.	Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.2.1.	Hasil Validitas Instrumen Penelitian	41
4.2.1.1.	Sub-variabel struktur dalam Pengorganisasian	41
4.2.1.2.	Sub-variabel Desain dalam Pengorganisasian	41
4.2.1.3.	Sub-variabel Aplikasi dalam Pengorganisasian	42
4.2.1.3.	Variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	43
4.2.2.	Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
4.3.	Gambaran Variabel Penelitian.....	46
4.3.1.	Deskripsi Variabel Pengorganisasian	46
4.3.1.1.	Struktur dalam Pengorganisasian....	46
4.3.1.2.	Desain dalam Pengorganisasian	51
4.3.1.3.	Aplikasi dalam Pengorganisasian...	56
4.3.2.	Deskripsi Variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.....	61
4.4.	Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	69
4.4.1.	Koefisien Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	69
4.4.2.	Pengujian Hipotesis.....	71
4.4.3.	Besar Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	75

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	81
5.2.1. Saran Untuk Perbaikan KP2T Kota Lhokseumawe.....	81
5.2.2. Saran bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam meningkatkan kinerja organisasi telah banyak terobosan yang dilakukan sebuah organisasi baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah, Hal ini tercermin dengan banyak kebijakan yang dikeluarkan oleh organisasi pemerintah dan swasta dalam meningkatkan kinerja pegawainya, banyaknya kebijakan yang dikeluarkan pemerintah sehingga diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang ada dalam masyarakat lebih penting lagi dapat menyelesaikan persoalan dalam organisasi mulai dari struktur, desain dan aplikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti kebijakan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, kebijakan ini adalah suatu alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang pada hakekatnya bukan sesuatu yang baru.

Pendekatan-pendekatan terpadu tidak lain adalah pendekatan sistem, namun di dalam pelaksanaannya ada jalur-jalur penghubung yang terputus dan hambatan-hambatan yang mempengaruhi suksesnya suatu organisasi. Fenomena seperti ini dapat menyebabkan penyimpangan dalam pelaksanaannya, dalam hal ini ada yang tidak diketahui oleh pembuat kebijakan dalam sebuah organisasi, tidak berjalan sesuai dengan harapan pembuat kebijakan dan mungkin berbenturan dengan komponen-komponen lain

Dalam sebuah organisasi publik harus di perhatikan beberapa aspek salah satunya adalah perancangan struktur organisasi yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau budaya

setempat, banyak organisasi publik tidak memperhatikan hal tersebut ini dapat menyebabkan tidak berjalannya sebuah organisasi sesuai keinginan masyarakat, struktur organisasi di perlukan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan kesejahteraan anggotanya, ada beberapa struktur organisasi seperti struktur sederhana, fungsional, multidivisional, matriks, global matriks dan struktur campuran. Setiap struktur memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, hal ini yang harus di perhatikan sebuah organisasi

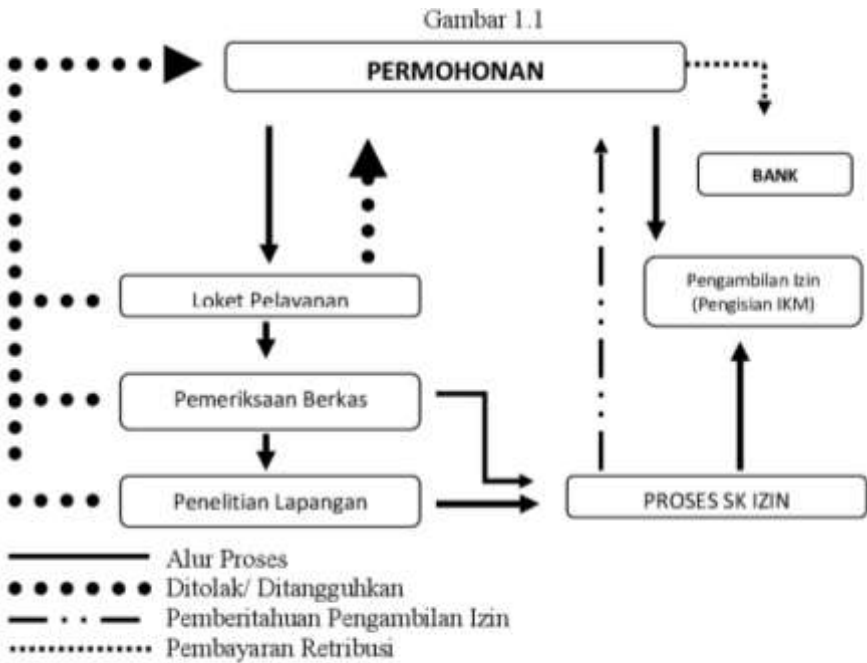
Pemerintah tampaknya telah melakukan langkah-langkah untuk mengatasi masalah itu dengan keluarnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut, Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Dapat dilihat secara konseptual pelayanan dari institusi-institusi yang ada dapat di pandang sebagai input yang akan memberikan nilai produk marjinal yang berbeda-beda pula. Dalam masyarakat modern problematika birokrasi adalah salah satu kelemahan birokrasi. Ali Mufiz (dalam Pandji Santosa: 2008 :17)

Birokrasi adalah salah satu bentuk organisasi yang paling menonjol dalam masyarakat modern, namun tidak berarti kelemahan yang melekat pada birokrasi bukanlah semata-mata berdasarkan konotasi atau pandangan negatif, atau prasangka buruk belaka, tetapi kelemahan yang terungkap memang mempunyai dasar-dasar konseptual yang kuat. Kelemahan birokrasi umumnya berkisar pada empat hal, yakni standard efisiensi fungsional, penekanan yang berlebihan terhadap rasionalitas, impersonalitas, hierarki; penyelewengan tujuan; pita merah *red tape*.

Melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Mendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Lhokseumawe yang selanjutnya di sebut KP2T. KP2T Kota Lhokseumawe di bentuk qanun Nomor 4 Tahun 2009 tentang perubahan atas qanun Kota Lhokseumawe Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas, Lemabaga Teknis Daerah dan Kecamatan Kota Lhokseumawe.

Permasalahan dalam organisasi KP2T Kota Lhokseumawe, dengan banyak penyimpangan tugas, delegasi wewenang, pembagian tugas dan koordinasi yang tidak profesional dalam artian tidak tersedianya tenaga yang dapat diandalkan serta penyediaan alat yang kurang memadai dalam pengurusan izin khusus izin mendirikan bangunan yang menyebabkan roda pengorganisasian tidak berjalan dengan baik, disamping sering terjadi pergantian kepala kantor yang menyebabkan perbedaan kebijakan dalam kantor pelayanan perizinan terpadu Kota Lhokseumawe, ada rantai permasalahan yang belum terselesaikan antara lain tenaga pegawai yang belum memiliki standar dalam menjalankan tugas sehari-hari, dalam dilihat dari proses masuknya izin mendirikan bangunan serta kualitas pegawai dalam pengecekan di lapangan. Proses keluarnya sebuah izin pemohon harus memperhatikan beberapa langkah antara lain:

Adapun mengenai mekanisme dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah sebagai berikut:



(Sumber : Mekanisme dan Jenis Perizinan KP2T Kota Lhokseumawe)

Mekanisme umum di KP2T Kota Lhokseumawe sama tapi untuk persyaratan izin mendirikan bangunan antara lain:

1. Konsultasi awal ke KP2T Kota Lhokseumawe
2. Permohonan kepada Walikota Lhokseumawe c/q kepala KP2T bermaterai
3. Foto copy Surat Hak Atas Tanah
4. Gambar rencana Bangunan
5. Rencana Anggaran Biaya (RAB)
6. Lunas PBB
7. Foto copy KTP
8. Surat Pernyataan tiak untuk sarang burung walet
9. Surat Persetujuan Lingkungan Sesuai dengan Permohonan izin
10. Persetujuan dari Polsek dan Koramil (Untuk izin Tower)
11. Surat Perjanjian sewa-menyewa tanah (Untuk izin Tower)

12. Sket Lokasi

Saat ini KP2T Kota Lhokseumawe sudah memiliki 19 (sembilan belas) orang pegawai negeri sipil, 4 (empat) orang pegawai honor dan 9 (sembilan) bakti murni yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, walaupun sudah memiliki mekanisme yang jelas tapi dapat dilihat dari penempatan staf, pembagian tugas, wewenang dan koordinasi tidak berjalan, hal ini berkaitan dengan pengorganisasian yang tidak berjalan dengan baik, dapat kita lihat jika dibandingkan jumlah bangunan maupun jenis usaha yang ada di Kota Lhokseumawe. Kecendrungan masyarakat Lhokseumawe mengurus perizinan apabila dalam mengikuti tender atau untuk kepentingan kepengurusan kredit,

1.2. Indefikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

”Seberapa besar pengaruh pengorganisasian terhadap kinerja di kantor pelayanan perizinan terpadu (KP2T) Kota Lhokseumawe dalam pengurusan izin mendirikan bangunan”

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap, menganalisis dan mengukur seberapa besar pengaruh pengorganisasian pelayanan perizinan terpadu satu pintu terhadap pengurusan izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan terpadu satu pintu Kota Lhokseumawe Propinsi Aceh.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Memperoleh pengetahuan dan pemahaman melalui analisis empirik besarnya pengaruh pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan terpadu satu pintu Kota Lhokseumawe Propinsi Aceh
2. Memperoleh pengetahuan dan pemahaman melalui analisis empirik terhadap struktur, desain dan aplikasi terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan dalam melaksanakan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Lhokseumawe.

1.4. Kegunaan Penelitian.

1.4.1. Kegunaan Teoritis.

Kegunaan teoritis penelitian ini adalah bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep ilmu administrasi publik dengan mengkaji dan menganalisis pengorganisasian kantor pelayanan satu pintu di Kota Lhokseumawe dengan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Lhokseumawe serta mengaplikasikan berbagai teori yang memiliki relevansi dengan penelitian ini

1.4.2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk memperoleh tambahan informasi tentang pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan terpadu terhadap kualitas pelayanan perizinan. Informasi ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Pemerintahan Kota Lhokseumawe dalam melakukan upaya-upaya pemecahan yang berkaitan dengan pengorganisasian khususnya pelayanan perizinan pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Lhokseumawe.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian terdahulu yang relevan

Penelitian tentang masalah kinerja bukan merupakan yang baru, namun walaupun demikian kajian masalah kinerja menarik untuk diteliti, sebab berbicara kinerja individu khusus tenaga pegawai negeri sipil khusus untuk pelayanan publik, banyak kalangan mempertanyakan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

Penelitian yang dilakukan Ayi Karyana (2005) dengan judul: "Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Pengelolaan Restribusi Pasar di Dinas Perdagangan dan Industri Kabupaten Cianjur (Suatu Kasus di Seksi Bina Usaha dan Sarana Perdagangan)". Penelitian ini dilaksanakan untuk studi tesis dengan menggunakan metode *survey explanatory*. Penelitian ini menunjukkan yaitu: Karakter jasa pasar/target restribusi tidak tergambarkan dan tidak terintegrasi dalam organisasi dan tata kerja dinas, dalam kondisi seperti itu kinerja pengelolaan restribusi pasar tidak optimal. Hasil pengujian bahwa dimensi variable pengorganisasian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengelolaan restribusi pasar di Dinas Perdagangan dan Industri Kabupaten Cianjur secara total konsisten dalam memberikan pemaknaan terhadap kakikat pengorganisasian tetapi dalam rangka untuk lebih meningkatkan kinerja pengelolaan restribusi pasar di pandang perlu penyempurnaan terhadap pembagian kerja, departementalisasi, rentang kendali dan delegasi wewenang. 1). Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa dimensi pembagian kerja, departementalisasi,

rentang kendali dan delegasi wewenang dalam proses pengorganisasian (*organizing*) unit pasar secara individual masing-masing dimensi terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pengelolaan redistribusi pasar. 2). Hasil analisis jalur menunjukkan secara bersama-sama terbukti bahwa dimensi pengorganisasian yang terdiri dari dimensi pembagian kerja, departementalisasi, rentang kendali dan delegasi wewenang berpengaruh positif terhadap optimalisasi kinerja di Dinas Perdagangan dan Industri Kabupaten Cianjur. Berpengaruh positif tersebut menyatakan bahwa dimensi pembagian kerja, departementalisasi, rentang kendali dan delegasi wewenang mempunyai peranan yang penting dalam optimalisasi kinerja pengelolaan redistribusi pasar. 3). Komponen pengorganisasian yang memiliki pengaruh paling dominan dalam optimalisasi kinerja pengelolaan redistribusi pasar menunjukkan hasil penelitian adalah dimensi rentang kendali dibandingkan dengan dimensi pembagian kerja, departemenlisasi dan delegasi wewenang. Hal ini menggambarkan bahwa frekuensi hubungan hiraeki pekerjaan dan derajat/ intersitas kemampuan berkomunikasi timbale balik antara atasan langsung dan bawahan langsung meningkatkan optimasilisasi kinerja pengelolaan redistribusi pasar.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Lia Muliawaty (2002) dengan judul "Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bandung" dengan metode penelitian surver eksplanatori. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari pengorganisasian (X) yang terlihat dari 2 (dua) sub-variabel, yaitu struktur organisasi (X1) dan komunikasi organisasi (X2) terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bandung. Kedua sub-variabel dari pengorganisasian (X) yaitu struktur organisasi (X1) dengan indicator pembagian kerja, desentralisasi, formalisasi, koordinasi dan komunikasi organisasi (X2) dengan indicator

komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah semuanya secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai pada dinas pengelolaan pasar Kota Bandung. Hasil penelitian menyatakan variable struktur organisasi (X1) mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja pegawai sebesar 0.50. Sedangkan untuk variable komunikasi organisasi mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja sebesar 0.47 berarti kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kinerja pegawai pada kantor dinas pengelolaan pasar Kota Bandung.

2.1.2. Pengertian Organisasi dan Pengorganisasian

Pendekatan yang digunakan dalam menganalisis organisasi adalah teori Stephen P. Robbins, dia mengungkapkan ada tiga pilar untuk membangun sebuah organisasi yaitu: 1). Struktur, 2). Desain, 3). Aplikasi, sebuah pertanyaan apakah ketiga variabel tersebut berhasilnya sebuah organisasi,

Ketiga faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Untuk meningkatkan pemahaman tentang sebuah organisasi. Penyederhanaan dengan cara membreakdown (diturunkan) melalui mulai dari Struktur, desain dan aplikasi dalam proses pembuatan sebuah organisasi kedalam komponen prinsip. Struktur, desain dan aplikasi organisasi adalah suatu proses dinamik yang mana meliputi interaksi banyak faktor. Sub kategori dari faktor-faktor mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap sebuah organisasi.

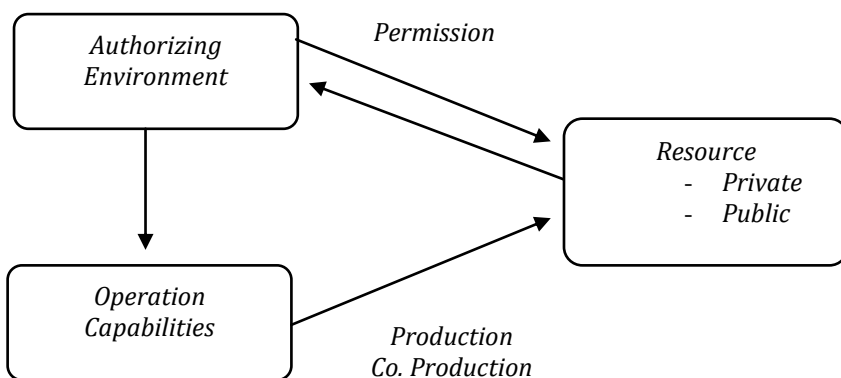
Teori organisasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari struktur dan desain organisasi. Teori organisasi menunjuk aspek-aspek deskriptif maupun perspektif dari disiplin ilmu tersebut. Teori organisasi menjelaskan bagaimana organisasi sebenarnya distruktur dan menawarkan tentang bagaimana organisasi bisa dikonstruksi guna meningkatkan keefektifan organisasi (Stephen P. Robbins, 1994).

Organisasi merupakan salah satu perwujudan dari kebutuhan manusia untuk berinteraksi. Manusia tertarik dengan orang lain sehingga terjalin hubungan kerja dalam suatu kelompok yang mempunyai dasar-dasar tertentu. Dasar-dasar tersebut merupakan suatu daya tarik bagi pembentukan suatu organisasi.

Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dapat dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan (Robbins. 1994: 4).

Dalam hal ini dapat di menjelaskan perbedaan utama antara lingkungan organisasi publik dan organisasi bisnis adalah: lingkungan otorisasi (*authorizing environment*). Artinya, untuk melakukan sesuatu, organisasi publik terlebih dahulu harus mendapat izin atau legalitas. Sebuah organisasi publik untuk mendapatkan anggaran harus melalui DPR atau DPRD baik pendanaan (*money*) maupun wewenang (*legal authority*) dalam membangun kapasitas organisasi dan kemampuan operasionalnya.

Gambar 2.1



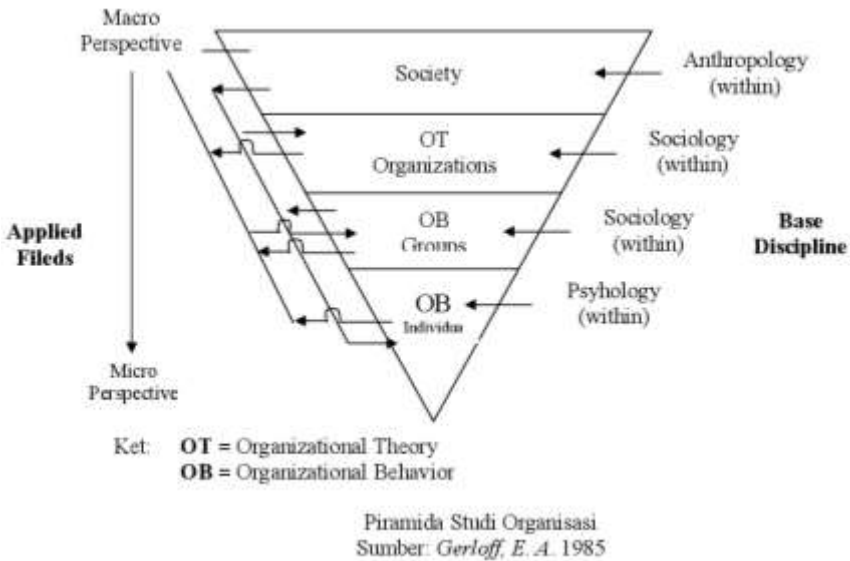
Model Pengelolaan Organisasi Publik
Alford dalam Jhonson dan Scholes, 2001

Manajemen sangat berkaitan erat dengan organisasi sebagai suatu tempat manajemen itu akan berperan secara aktif. Suatu organisasi tanpa adanya manajemen yang baik di dalamnya, akan sulit bagi organisasi tersebut untuk melakukan aktivitasnya dengan baik. Untuk lebih jelas, dalam hal ini beberapa defenisi yang menjadi titik tolak untuk penjelasan uraian-uraian selanjutnya, yakni:

1. Organisasi adalah sebuah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri atas dua orang atau lebih dan yang relatif terus-menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama (Robbins dan Judge, 1994: 5).
2. Organisasi adalah penyusunan dan pengelolaan berbagai aktivitas manusia (baik dengan institusi/lembaga maupun tidak), yang bertujuan menjalankan suatu fungsi atau maksud tertentu (Kusdi, 2009:4).

Berdasarkan defenisi-defenisi tersebut dapat diketahui beberapa elemen dasar yang menjadi ciri suatu organisasi yaitu: 1). Kumpulan orang, 2). Pengaturan, 3). Pengelolaan, 4). Tujuan bersama. Dari ciri tersebut dapat dirumuskan defenisi organisasi yaitu suatu kumpulan orang yang diatur dan dikelola dengan hubungan-hubungan formal dalam rangkaian terstruktur untuk mencapai tujuan bersama secara efektif. Sementara itu, studi organisasi dapat di bedakan menjadi dua aspek, yaitu aspek material dan aspek manusia. Pada aspek material, pengaruh dari ilmu ekonomi, manajemen, teknik dan lain sebagainya lebih mendominasi dan biasanya mampu memberikan penjelasan yang cukup memuaskan. Selanjutnya aspek manusia, studi organisasi tidak hanya terdiri dari teori organisasi, melainkan dua unsur, yaitu teori organisasi (*organizational theory*) dan perilaku organisasi (*organizational behavior*), yang masing-masing pada aspek makro dan mikro (Gerloff, 1985: 10-12)

Gambar 2.2



Pengorganisasian (*organizing*) dan struktur keorganisasian (*organizational structur*) sering kali kita gunakan dalam membahas aneka macam aspek teori organisasi. Pengorganisasian (*organizing*) dapat dinyatakan sebagai proses, yaitu diupayakan agar struktur sesuatu organisasi tertentu, cocok dengan sasaran-sasarannya, sumber daya yang ada dan lingkungannya.

Struktur keorganisasian (*organizational structur*) dapat dirumuskan sebagai pengaturan dan antarhubungan bagian-bagian komponen dan posisi-posisi suatu organisasi (stoner, 1989: 264)

2.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memiliki tiga komponen: Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas, mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi. Termasuk didalamnya tingkat spesialisasi atau tingkat pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam hierarki organisasi, serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi adalah tingkat

sejauh mana sebuah organisasi menyandarkan dirinya kepada peraturan dan prosedur untuk mengatur perilaku karyawannya. Sentralisasi mempertimbangkan dimana letak dari pusat pengambilan keputusan. Pada kasus lainnya, pengambilan keputusan bisa didesentralisasikan. Dengan demikian organisasi cenderung untuk disentralisasikan maupun cenderung didesentralisasikan, namun menetapkan letak organisasi dalam rangkaian keputusan tersebut, merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan apa jenis struktur yang ada. Struktur organisasi dapat berbentuk lini (garis), lini dan staf maupun matriks

Sebagai suatu bentuk kumpulan manusia dengan ikatan-ikatan tertentu atau syarat-syarat tertentu, maka organisasi telah pula berkembang dalam berbagai aspek termasuk ukuran dan kompleksitas. Semakin besar ukuran suatu organisasi semakin cenderung menjadi kompleks keadaannya. Kompleksitas ini menyangkut berbagai hal seperti kompleksitas alur informasi, kompleksitas komunikasi, kompleksitas pembuat keputusan, kompleksitas, pendelegasian wewenang dan sebagainya.

Kompleksitas lain adalah sehubungan dengan sumber daya manusia. Seperti kita ketahui bahwa sehubungan dengan sumberdaya manusia ini dapat diidentifikasi pula berbagai kompleksitas seperti kompleksitas jabatan, kompleksitas tugas, kompleksitas kedudukan dan status, kompleksitas hak dan wewenang dan lain-lain. Kompleksitas ini dapat merupakan sumber potensial untuk timbulnya konflik dalam organisasi, terutama konflik yang berasal dari sumber daya manusia, dimana dengan berbagai latar belakang yang berbeda tentu mempunyai tujuan yang berbeda pula dalam tujuan dan motivasi mereka dalam bekerja.

Robbins (1994), menyebutkan dimensi yang membentuk kemampuan intelektual ini terdiri dari tujuh dimensi yaitu:

1. Kemahiran berhitung adalah kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat

2. Pemahaman verbal adalah kemampuan memahami apa yang dibaca / didengar serta hubungan kata satu dengan yang lainnya.
3. Kecepatan konseptual adalah kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.
4. Penalaran induktif adalah kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.
5. Penalaran deduktif adalah kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.
6. Visualisasi ruang adalah kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang di ubah.
7. Ingatan (memori) adalah kemampuan mendalam dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

Formalisasi merujuk pada tingkat sejauh mana pekerjaan dalam organisasi distandardisasi. Makin tinggi formalisasinya, maka diatur pula perilaku pegawainya. Formalisasi dapat dicapai dalam pekerjaan. Dalam keadaan demikian, organisasi tersebut akan menggunakan peraturan dan prosedur untuk mengatur apa yang dilakukan oleh para pegawai. Namun dalam sebuah proses formalisasi yang palsu dapat terjadi diluar pekerjaan yaitu pada pelatihan yang diterima oleh para pegawai sebelum memasuki organisasi. Hal ini mencirikan para pegawai yang profesional (Robbins: 1994: 127)

Sentralisasi mempertimbangkan dimana letak dari pusat pengambilan keputusan. Pada kasus lainnya, pengambilan keputusan bisa didesentralisasikan. Dengan demikian organisasi cenderung untuk disentralisasikan maupun cenderung didesentralisasikan, namun menetapkan letak organisasi dalam rangkaian keputusan tersebut, merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan apa jenis struktur yang ada. Struktur organisasi dapat berbentuk lini

(garis), lini dan staf maupun matriks. Desentralisasi mengurangi kemungkinan terjadinya beban informasi yang berlebihan, memberi tanggapan yang cepat terhadap informasi yang baru, memberikan masukan yang lebih banyak bagi semua keputusan, mendorong terjadi motivasi, merupakan sebuah alat yang potensial untuk melatih para manager dalam mengembangkan pertimbangan yang baik. Sebaliknya sentralisasi menambah suatu perspektif yang menyeluruh terhadap keputusan-keputusan dan dapat memberikan efisiensi yang berarti.

2.1.4. Pengertian Desain Organisasi

Dalam fungsi pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat melalui suatu desain organisasi. Desain organisasi merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan perusahaan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Pengertian yang jelas tentang desain organisasi oleh beberapa ahli sebagai berikut:

1. Desain organisasi adalah keseluruhan rangkaian elemen struktural dan hubungan di antara elemen-elemen tersebut yang digunakan untuk mengelola organisasi secara total (Griffin, 2004:352).
2. Desain organisasi adalah sebuah proses memilih dan mengelola aspek-aspek struktural dan kultural yang dilakukan oleh para manajer sehingga organisasi mampu mengendalikan kegiatan apa saja yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan bersama (Wisnu dan Nurhasanah, 2005:11).

Beberapa pengertian tersebut dapat diketahui bahwa desain organisasi merupakan proses memilih dan mengelola segala aspek-aspek dalam organisasi sehingga menciptakan suatu struktur organisasi tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2007:236) dalam desain organisasi terdapat empat proses yang harus dilakukan, yaitu:

1. Pembagian Kerja

Pembagian kerja adalah proses membagi pekerjaan menjadi jabatan-jabatan spesifik untuk memaksimalkan manfaat spesialisasi. Keuntungan ekonomis dari pembagian pekerjaan menjadi jabatan-jabatan khusus merupakan alasan historis utama yang mendasari penciptaan organisasi.

2. Departementalisasi

Alasan-alasan untuk mengelompokkan pekerjaan – pekerjaan tergantung pada kebutuhan untuk mengkoordinasikan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Pekerjaan – pekerjaan spesialisasi dipisahkan satu sama lain, saling berhubungan dengan keseluruhan tugas, dan pencapaian keseluruhan pekerjaan membutuhkan pencapaian setiap pekerjaan. Tetapi pekerjaan – pekerjaan tersebut harus dilakukan dengan cara dan urutan tertentu, sesuai dengan yang dikehendaki pihak manajemen ketika pekerjaan tersebut disusun.

3. Pendelegasian Wewenang

Pendelegasian wewenang adalah proses pembagian kewenangan dari atas ke bawah di dalam suatu organisasi. Para manajer akan memutuskan seberapa besar kewenangan yang seharusnya didelegasikan kepada setiap jabatan dan pemegang jabatan. Pendelegasian wewenang menagcu secara khusus pada kewenangan mengambil keputusan.

4. Rentang Kendali

Rentang kendali adalah jumlah bawahan yang melapor kepada atasan. Rentang ini merupakan satu faktor yang mempengaruhi bentuk dan tinggi suatu struktur organisasi. Pertimbangan yang penting dalam menentukan rentang kendali seorang manajer bukanlah jumlah hubungan yang mungkin terjadi, melainkan frekuensi dan intensitas hubungan yang sebenarnya.

Dalam memahami desain organisasi, maka menurut Robbins dan Judge (1994: 224) ada tiga desain organisasi yang lazim digunakan, yakni:

a. Struktur Sederhana

Sebuah struktur yang dicirikan dengan kadar departementalisasi yang rendah, rentang kendali yang luas, wewenang yang terpusat pada seseorang saja, dan sedikit formalisasi. Struktur sederhana paling banyak dipraktikkan dalam usaha-usaha kecil dimana manajer dan pemilik adalah orang yang satu dan sama. Kekuatan-kekuatan dari desain organisasi ini antara lain:

1. Sederhana.
2. Cepat.
3. Fleksibel.
4. Tidak mahal untuk dikelola.
5. Akuntabilitasnya jelas.

Kelemahan-kelemahan dari desain organisasi ini sebagai berikut:

1. Sulit dijalankan dimana pun selain di organisasi kecil.
2. Formalisasinya rendah dan sentralisasinya tinggi cenderung menciptakan kelebihan beban informasi di puncak.
3. Berisiko, segalanya bergantung pada satu orang saja.

Kemampuan adalah kapasitas individu melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih lanjut Robbins (1994) berpendapat pada hakikatnya kemampuan individu tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual, dan kemampuan fisik. Kemampuan mengelola lingkungan dalam penelitian ini adalah kapasitas organisasi dalam melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan meliputi pemanfaatan, penataan, pengawasan, pengendalian, pemulihan, dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas lingkungan organisasi, dan lingkungan sosial. Orang-orang di dalam sebuah organisasi mempunyai suatu keterikatan yang terus

menerus, rasa keterkaitan ini, tentunya, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur, selanjutnya masalah konflik menurut Robbin (1994) keberadaan konflik dalam organisasi dalam organisasi ditentukan oleh persepsi individu atau kelompok. Jika mereka tidak menyadari adanya konflik di dalam organisasi maka secara umum konflik tersebut dianggap tidak ada. Sebaliknya, jika mereka mempersepsikan bahwa di dalam organisasi telah ada konflik maka konflik tersebut telah menjadi kenyataan.

Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan memahami karakteristik budaya suatu organisasi, dan tidak terkait dengan apakah karyawan menyukai karakteristik itu atau tidak. Budaya organisasi adalah suatu sikap deskriptif, bukan seperti kepuasan kerja yang lebih bersifat evaluatif.

2.1.5. Aplikasi

Mengidentifikasi dan menerapkan pendekatan-pendekatan masalah kontemporer organisasi seperti masalah lingkungan, konflik organisasi, budaya organisasi dan evolusi organisasi. Dalam Sebuah organisasi yang terkait dengan peran faktor lingkungan internal dan eksternal sebagai pendorong maupun sebagai hal yang perlu dibentuk untuk mencapai keefektifan organisasi dalam meraih kinerjanya

Menurut Robbins (1994) tujuan dari perubahan yang direncanakan adalah untuk memperbaiki kemampuan organisasi yang ada untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Perubahan yang direncanakan akan lebih berhasil jika semua bagian dalam sistem tersebut mendukung usaha perubahan itu. Perubahan adalah sebuah proses yang dinamis dan terus menerus yang didorong oleh kebutuhan organisasi untuk

menyesuaikan dan mencocokkan diri dengan perubahan-perubahan yang berlangsung dilingkungannya. Manajer senantiasa mengantisipasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang akan mensyaratkan penyesuaian-penyesuaian disain organisasi diwaktu yang akan datang. Perubahan-perubahan dalam lingkungan organisasi dapat disebabkan oleh kekuatan internal dan kekuatan eksternal. Berbagai kekuatan eksternal dapat menekan organisasi untuk mengubah tujuan, struktur dan operasinya. Sedangkan perubahan dari faktor seperti tujuan, kebijakan manajer, sikap karyawan, strategi dan teknologi baru juga dapat merubah organisasi. Setiap organisasi penting mengalami perubahan sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut.

Faktor-faktor penting yang menentukan tingkat perubahan akan menjadi permanen (Robbins, 1994) :

- a) Sistem alokasi imbalan
Jika imbalan-imbalan tersebut kurang memenuhi harapan, perubahan akan pendek umurnya.
- b) Dukungan dari seorang sponsor
Individu ini biasanya yang berada pada tingkat tinggi dari hierarki manajemen
- c) Kegagalan untuk menyampaikan informasi mengenai harapan akan mengurangi tingkat pembekuan kembali.
- d) Kekuatan kelompok
Ketika pegawai mulai mengetahui bahwa yang lainnya dalam kelompok mereka menerima dan menyetujui perubahan tersebut mereka akan merasa lebih bisa menerimanya.
- e) Komitmen terhadap perubahan mengakibatkan penerimaan yang lebih besar dan pasti.

Dalam sebuah organisasi konflik selalu dipandang hal negatif dalam beberapa pandangan konflik hanya melintangi koordinasi dan kerjasama tim dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Robbins. 1994: 453 Pandangan lain tentang konflik. Pandangan ini berargumentasi bahwa konflik meningkatkan keefektifan organisasi dengan merangsang perubahan dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. pandangan tersebut adalah 1) Pandangan Tradisional, 2) Pandangan Interactionist

Budaya meimplikasikan ada dimensi atau karakteristik tertentu yang berhubungan secara erat dan interdefenden, karakteristik utama yang menjadi pembeda budaya organisasi adalah. 1) Iniatif individual, 2) Toleransi terhadap tindakan beresiko. 3) Arah. 4) Integrasi, 5) Dukungan dari manajemen, 6) Kontrol, 7) Indentitas, 8) Sistem imbalan, 9) Toleransi terhadap koflik, 10) Pola-pola komunikasi (Robbins. 1994: 480)

Proses evolusi organisasi menciptakan model lima tahap. Berikut adalah tahapan-tahapannya:

a. Kreativitas

Pertama dari evolusi sebuah organisasi dicirikan oleh kreativitas para pendirinya. Para pendiri biasanya menuangkan energi untuk mengembangkan produk baru dan pasar. Desain organisasi mereka cenderung kelihatan sebagai suatu struktur sederhana. Pengambilan keputusan cenderung dikontrol oleh manajer-pemilik atau oleh manajemen puncak. Komunikasi lebih bersifat informal. Saat organisasi tumbuh, akan sulit mengelola dengan hanya mengandalkan komunikasi informal, manajer senior akan terlalu banyak beban kerjanya. Munculah krisis kepemimpinan karena mereka yang menjalankan perusahaan tidak lagi mempunyai keterampilan atau minat untuk mengatur organisasi tersebut dengan berhasil. Manajemen professional yang kuat diperlukan untuk dapat memperkenalkan manajemen dan teknik organisasi yang lebih rumit.

b. Pengarahan

Jika krisis kepemimpinan telah terpecahkan, maka akan diperoleh kepemimpinan yang kuat. Pemimpin yang baru tersebut akan memformalkan komunikasi dan menempatkan akuntansi,

anggaran, persediaan system lainnya pada tempat yang sesuai. Desain organisasi akan menjadi semakin birokratis. Spesialisasi diperkenalkan, seperti juga struktur yang fungsional, agar dapat memisahkan aktivitas produksi dan pemasaran. Manajer-manajer tingkat bawah akan frustasi dan mencari pengaruh yang lebih besar dalam pengambilan keputusan yang mempunyai dampak terhadap mereka, namun manajemen yang baru segan untuk melepaskan kekuasaan, hasilnya sebuah krisis otonomi. Pemecahannya cenderung terletak pada pendesentralisasian pengambilan keputusan.

c. Pendelegasian

Ketika pengambilan keputusan didesentralisasikan, maka krisis tahap kedua telah terpecahkan. Manajer tingkat bawahsekarang mempunyai otonomi relative untuk menjalankan unit-unit mereka. Manajemen puncak menggunakan energinya untuk perencanaan strategis jangka panjang. Sistem control internal digunakan untuk mengontrol manajer tingkat bawah. Pendelegasian akhirnya menimbulkan krisis control. Manajer tingkat bawah menikmati otonomi mereka tetapi manajer puncak khawatir bahwa organisasi akan berjalan kea rah berbagai arah secara bersamaan. Jawaban dari manajemen puncak adalah mencoba kembali pada keputusan yang disentralisasi. Sentralisasi dilihat sebagai suatu cara untuk memberi kesatuan dalam kepemimpinan. Namun hal ini jarang sekali realistis, maka cara-cara koordinasi lain harus ditemukan dan dilaksanakan.

d. Koordinasi

Krisis control tersebut terpecahkan dengan melaksanakan peninjauan kembali, penilaian dan mengontrol aktivitas manajer lini dari unit-unit staf dan kelompok-kelompok produk untuk mempermudah koordinasi. Alat koordinasi tersebut menciptakan masalah tersendiri. Konflik staf misalnya, mulai menggunakan banyak waktu dan tenaga. Karyawan tingkat rendah makin mengeluh

bahwa mereka dibebani peraturan dan control. Sebuah krisis birokrasi terjadi dan jika tidak dapat dipecahkan dapat menimbulkan penyimpangan tujuan.

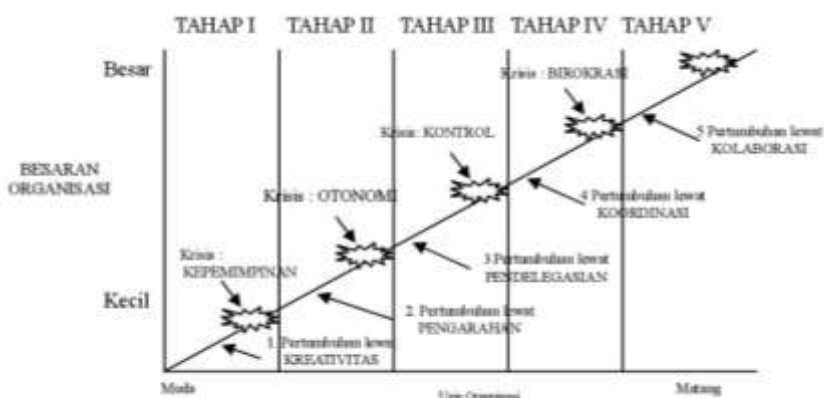
e. Kerjasama

Pemecahan terhadap krisis birokrasi adalah kerjasama antar pribadi yang kuat diantara para anggota organisasi. Budaya yang kuat bertindak sebagai suatu substitusi bagi control yang formal. Satuan-satuan tugas dan alat-alat kelompok lainnya diciptakan untuk melaksanakan tugas dan memecahkan masalah. Struktur organisasi bergerak ke arah bentuk yang organik. Krisis yang mungkin timbul dari struktur kerjasama organik ini tidak jelas. Hal ini dapat berarti kembali kepada salah satu krisis yang ada di dalam model ini.

Evolusi merupakan perubahan yang sangat cepat dalam perkembangan organisasi dengan memberikan inovasi baru dalam bentuk keunggulan-keunggulan dan keunikan-keunikan dari perkembangan awal sampai perkembangan yang paling mutakhir dalam teori organisasi.

Dalam evolusi organisasi dapat dilihat pada gambar lima tahap pertumbuhan

Gambar 2.3



Sumber : Teori Organisasi Robbins, 1994

2.2. Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja adalah sesuatu yang dicapai; prestasi yang diperlihatkan; kemampuan kerja (tentang peralatan). Sedang menurut istilah, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2007). Kinerja mencakup beberapa variabel yang berkaitan; *input*, perilaku-perilaku (proses), *output* dan *outcome* (dampak). Variabel variabel tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan. Dalam satu organisasi yang terdiri dari individu-individu yang memiliki karakteristik yang berbeda, perilaku individu dalam organisasi berpengaruh terhadap *output* dan *outcome* yang akan diraih oleh organisasi. Organisasi akan berhasil mencapai tujuannya apabila perilaku-perilaku individu dapat diarahkan dan dimotivasi untuk mencapai output tertentu (Laurensius F, 2005)

2.2.2. Konsep Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Dalam kehidupan organisasi, manusia merupakan salah satu dimensi utama organisasi (Schermerhom, Jr. 1998, Thoha 1996 dan Indrawijaya, 2002), dan menjadi pemeran sentral pendayagunaan sumber-sumber yang lain (Sujak 1990). Artinya bagaimanapun baiknya organisasi, lengkapnya sarana dan fasilitas kerja, semuanya tidak akan mempunyai arti tanpa adanya aktivitas manusia yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Sehingga dengan demikian keefektifan suatu organisasi dalam rangka

mencapai tujuannya akan sangat dipengaruhi oleh kualitas dari anggota organisasi (Fieldman and Arnold 1985), khususnya perilaku dari para anggota organisasi tersebut (Gibson: 1996). Dengan kata lain kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu (Gibson: 1996).

Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Suprihanto (1998) mengemukakan bahwa prestasi kerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja berkorelasi signifikan terhadap pencapaian efektivitas organisasi (Elizur, D., Borg, L, Hunt, R., and Beck, LM., 1996), oleh karena itu komponen organisasi yang terdiri dan kepribadian, kelompok dan organisasi tentunya mempunyai kepentingan masing-masing. Kepentingan ketiga komponen ini seringkali bertentangan dan rawan terhadap konflik. Persaingan dan konflik terjadi, karena mempunyai tujuan yang sama latar belakang heterogen, sikap perasaan yang sensitif, perbedaan pendapat dan perbedaan kepentingan. Persaingan yang sehat akan membuat karyawan menjadi kreatif, dinamis, dan berlomba-lomba untuk mencapai prestasi kerja yang optimal.

Kinerja merupakan tingkat efisiensi dan efektivitas serta inovasi dalam pencapaian tujuan oleh pihak manajemen dan divisi-divisi yang ada dalam organisasi. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. Kinerja juga dipandang sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi

dan kesempatan, sehingga kinerja seseorang dipengaruhi oleh kepuasan kerja (Robbins, 1994: 98).

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Dari hasil penelitian Hunter (1984 dalam Elizur et al. 1996) disimpulkan bahwa kinerja berkorelasi signifikan terhadap pencapaian efektivitas organisasi. Menurut Gibson Inancevich & Donnelly (terjemahan, 1997:118), kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Mathis & John H. Jackson (terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira, 2000:78) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan.

Menurut Gary Siegel dan Helene Ramanauskas-Macaroni dalam bukunya *Behavior Accounting*, menyebutkan bahwa kinerja dipergunakan manajemen untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya Larry D. Stout dalam *Performance Measurement Guide* (1993) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplish*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.

Mink (1993:76) mengemukakan bahwa kepribadian yang berkinerja tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu : (a) berorientasi pada prestasi; (b) percaya diri; (c) pengendalian diri; dan (d) kompetensi: Dengan demikian kinerja berarti perbuatan karyawan di dalam kontribusinya terhadap pelaksanaan suatu pekerjaan tertentu untuk mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang

tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) organisasi. Menurut Rivai (2003) perbuatan dapat mencakup penampilan kecakapan melalui proses atau prosedur tertentu yang terfokus pada tujuan yang hendak dicapai, serta dengan terpenuhinya standar pelaksanaan dan kualitas keluaran yang diharapkan, sehingga pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan salah satu tolok ukur kinerja seseorang.

Pengertian yang tidak jauh berbeda dikemukakan Gibson (1993) sebagai hasil karya timbul dari suatu kombinasi usaha, kemampuan/keterampilan dan pengalaman seseorang. Dari pemahaman/mengenai prestasi kerja tersebut dapatlah disimpulkan bahwa kemampuan (usaha), motivasi, pengalaman dan kesempatan merupakan faktor-faktor yang menentukan tingkat prestasi kerja seseorang. Seorang karyawan akan memiliki prestasi kerja yang baik jika didukung oleh kekuatan faktor-faktor tersebut.

Menurut Blumberg dan Pringle (1982:565), tinggi rendahnya aktualisasi peran atau kinerja individu anggota organisasi adalah hasil interaksi dari tiga kelompok faktor, yaitu karakteristik individu, kadar upaya, serta karakteristik organisasi. Mengemukakan pendapat Blumberg dan Pringle tentang dimensi dan aktualisasi peran atau kinerja individu.

Sejumlah latar belakang yang menjadikan seseorang berbeda dari yang lainnya. Variabel-variabel karakteristik demografis yang penting antara lain seperti jender, usia, dan latar belakang etnis. Kedua, karakteristik kompetensi, terdiri dari *attitude and ability*. Attitude merupakan potensi dari kemampuan (*ability*) untuk mempelajari sesuatu. *Ability* merupakan kemampuan atau kapasitas untuk berbuat sesuatu. Ketiga, Karakteristik kepribadian, merupakan cakupan dari keseluruhan profil atau kombinasi karakteristik yang unik dari seseorang dimana ia berinteraksi dan bereaksi terhadap orang lain. Salah satu cara untuk mengklasifikasikan kepribadian adalah dengan melihat kerangka sifat-sifat sosial, nilai-nilai, keinginan dan arab

seseorang untuk bertindak dengan cara-cara tertentu, konsepsi perorangan, penyesuaian emosional, dan dinamika kepribadian.

Sifat-sifat kepribadian yang penting dalam perilaku organisasi diantaranya adalah gaya pemecahan masalah, lokus kontrol, otoritarianisme/dogmatisme, dan marchiavellisme. Keempat, karakteristik nilai-nilai, yaitu keyakinan global yang membimbing tindakan dan penilaian dalam beragam situasi. Kelima, karakteristik *attitude* dan persepsi. *Attitude* dipengaruhi oleh nilai-nilai, tetapi berfokus terhadap objek atau orang tertentu, dan secara kontras nilai-nilai memiliki fokus yang lebih umum. *Attitude* atau pradisposisi untuk merespon dengan cara positif dan negatif kepada seseorang atau sesuatu dalam lingkungannya. Penampakkannya adalah melalui perilaku yang dikehendaki untuk mempengaruhi perilaku nyata atau variabel lainnya. Sementara persepsi adalah proses dimana seseorang menerima, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi dari lingkungan mereka.

Penilaian terhadap kinerja menurut Gomes (2003) mempunyai tujuan untuk *me-reward* kinerja sebelumnya (*to reward past performance*) dan untuk memotivasi demi perbaikan kinerja pada masa yang akan datang (*to motivate future performance improvement*). Informasi-informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja ini dapat digunakan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan gaji, promosi, pelatihan dan penempatan tugas-tugas tertentu.

Selanjutnya untuk mengetahui kinerja karyawan menurut Bernardin & Russel (1998) adalah bahwa: "perlu diadakan penilaian kinerja, untuk mengelola dan memperbaiki kinerja karyawan, untuk membuat keputusan staf yang tepat waktu dan akurat dan untuk mempertinggi kualitas produksi dan jasa perusahaan secara keseluruhan." Sejalan dengan pendapat tersebut, Wethen & Davis (1993), menyatakan bahwa: "*Performance appraisal is the process by which organization evaluate job performance*". Penilaian kinerja merupakan proses dimana organisasi melakukan evaluasi performansi pekerjaan.

Penilaian kinerja terdiri atas tiga tahap yaitu mendefinisikan pekerjaan, menilai performansi dan memberikan umpan balik. Mendefinisikan pekerjaan berarti memberikan keyakinan bahwa atasan dan bawahan setuju dengan pekerjaan dan penetapan standar pekerjaan. Penilaian performansi berarti membandingkan prestasi aktual karyawan dengan standar yang telah disepakati dan selanjutnya dilakukan tahap umpan balik.

Pengertian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa setiap perusahaan mutlak melakukan penilaian untuk mengetahui kinerja yang dicapai setiap karyawan, apakah telah sesuai atau tidak dengan harapan perusahaan. Dengan demikian kinerja adalah gambaran dari aspek-aspek penting yaitu hasil kerja, kompetensi, perilaku dan potensi karyawan, dimana untuk mengetahui faktor-faktor tersebut dapat digunakan suatu penilaian kinerja.

Beberapa pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan prosedur sistematis dimana kinerja sebenarnya dari karyawan manajerial, profesional, teknis dan klarikai dinilai secara formal mencakup aspek kualitatif dan kuantitatif dengan membandingkan antara kinerja aktual dengan standar pekerjaan yang telah ditetapkan. Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, maka ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian menurut Gomes (2003) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan *tindakan-tindakan* untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. *Cooperation*, yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain sesama anggota organisasi
6. *Dependability*, yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan menyelesaikan pekerjaan.
7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan tamahan dan integritas pribadi.

Untuk dapat melakukan penilaian terhadap kinerja secara efektif, ada dua syarat utama yang harus diperhatikan, yaitu (1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif dan (2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi.

Kriteria pengembangan kinerja yang dapat diukur secara objektif untuk pengembangannya diperlukan kualifikasi-kualifikasi tertentu. Ada tiga kualifikasi penting bagi pengembangan kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif, yaitu :

1. Relevansi, yaitu pengukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara kriteria dengan tujuan-tujuan kinerja. Misalnya kecepatan produksi bisa menjadi ukuran kinerja yang lebih relevan jika dibandingkan dengan penampilan seseorang.
2. Reliabilitas, yaitu pengukuran yang menunjukkan tingkat dimana kriteria menghasilkan hasil yang konsisten. Ukuran-ukuran kuantitatif seperti satuansatuan produksi dan volume penjualan bisa menghasilkan ukuran yang konsisten secara relatif. Sedangkan kriteria-kriteria yang sifatnya subjektif, seperti sikap, kreativitas dan kerja sama menghasilkan pengukuran yang tidak konsisten karena tergantung pada orang yang mengevaluasinya.
3. Diskriminasi, yaitu tingkat pengukuran dimana suatu kriteria kinerja bisa memperlihatkan perbedaan-perbedaan dalam kinerja. Jika nilai cenderung menunjukkan semua baik atau

jelek, ini berarti ukuran kinerja tidak bersifat diskriminatif, tidak membedakan kinerja dan masing-masing pekerja.

Sementara itu berkaitan dengan organisasi pemerintah, kinerja di arahkan kepada terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi dan penerima pelayanan. Kinerja birokrasi pemerintah dapat diukur dari pencapaian hasil pelaksanaan fungsi dan orientasi misi dan visi birokrasi. Rueden Byars (Keban, 1995:1) mengemukakan bahwa:

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Penilaian kinerja organisasi itu berfaedah untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelaksanaan birokrasi pemerintah dalam fungsi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan serta motivasi dan birokrat. Pengukuran kinerja organisasi pemerintah ditentukan oleh indikator kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan.

Sementara itu Dwiyanto (1995: 50) mengemukakan bahwa indikator-indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi/ organisasi publik yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dan organisasi publik. Dengan

demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Landvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan

selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

2.3. Kerangka Pemikiran

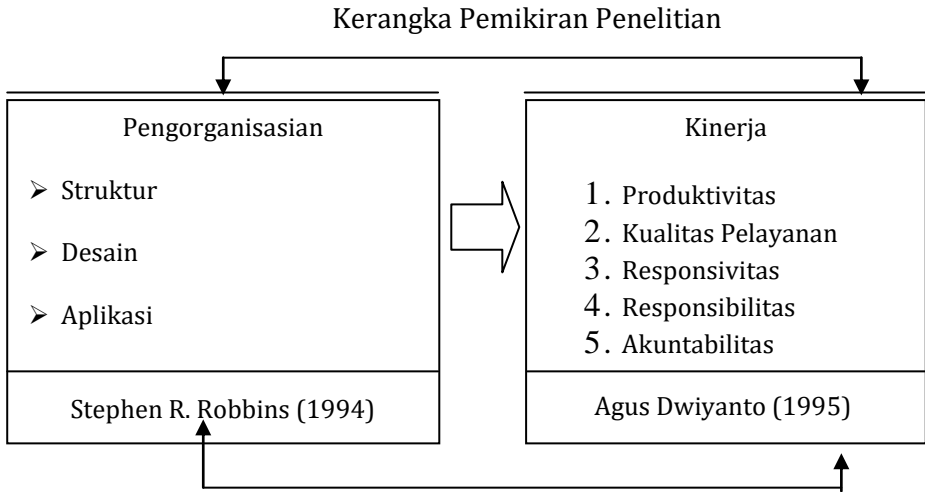
Organisasi harus memiliki struktur yang baik, desain organisasi yang sederhana dan aplikasi yaitu mengelola lingkungan, mengelola perubahan organisasi, mengelola konflik organisasi, dan mengelola evaluasi organisasi yang menjadi penggerak seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, menjadikan struktur, desain dan aplikasi tersebut menjadi pendorong terciptanya sebuah kinerja yang baik.

Peningkatan kinerja organisasi dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja baik produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Aspek yang akan dinilai dalam kinerja antara lain: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dalam Untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah kajian tentang pengaruh pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan perizinan terpadu. Variabel pengorganisasian dalam penelitian ini mengadopsi model yang digunakan oleh Stephan R. Robbins (1994), sedangkan variabel kinerja organisasi menggunakan model Agus

Dwinyanto (1995). Kerangka Pemikiran penelitian menggambarkan hubungan yang mempengaruhi nilai antara variabel-variabel bebas dalam pengorganisasian dan variabel terikat kinerja pegawai sebagai berikut :



2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Besarnya pengaruh pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan terpadu (KP2T) Kota Lhokseumawe ditentukan oleh dimensi struktur, desain dan aplikasi”



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kota Lhokseumawe

4.1.1. Sejarah Singkat Kota Lhokseumawe

Sejarah Ringkas Kota Lhokseumawe Lhokseumawe berasal dari kata "Lhok" dan "Seumawe". Lhok artinya dalam, teluk, palung laut, dan Seumawe artinya air yang berputar-putar atau pusat mata air pada laut sepanjang lepas pantai Banda Sakti dan sekitarnya. Sebelum abad ke-20, negeri ini telah diperintah oleh Uleebalang Kutablang. Tahun 1903 setelah perlawanan pejuang Aceh terhadap penjajah Belanda melemah, Aceh mulai dikuasai. Lhokseumawe menjadi daerah taklukan dan mulai saat itu status Lhokseumawe menjadi Bestuur Van Lhokseumawe dengan Zelf Bestuurder adalah Teuku Abdul Lhokseumawe tunduk dibawah Aspiran Controeleur dan di Lhokseumawe berkedudukan juga Wedana serta Asisten Residen atau Bupati.

Kemudian Pada Tahun 1964 dengan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Aceh Nomor 34/G.A/1964 tanggal 30 November 1964, ditetapkan bahwa kemukiman Banda Sakti dalam Kecamatan Muara Dua, dijadikan Kecamatan tersendiri dengan nama Kecamatan Banda Sakti. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, berpeluang meningkatkan status Lhokseumawe menjadi Kota Administratif, pada tanggal 14 Agustus 1986 dengan Peraturan Daerah Nomor 32 Tahun 1986 Pembentukan Kota Administratif Lhokseumawe ditandatangani oleh Presiden Soeharto, yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Soeparjo Roestam pada tanggal 31 Agustus

1987. Dengan adanya hal tersebut maka secara *de jure* dan *de facto* Lhokseumawe telah menjadi Kota Administratif dengan luas wilayah 253,87 km² yang meliputi 101 desa dan 6 kelurahan yang tersebar di lima kecamatan yaitu : Kecamatan Banda Sakti, Kecamatan Muara Dua, Kecamatan Dewantara, Kecamatan Muara Batu, dan Kecamatan Blang Mangat. Sejak Tahun 1988 gagasan peningkatan status Kotif Lhokseumawe menjadi Kotamadya mulai diupayakan sehingga kemudian lahir UU Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lhokseumawe tanggal 21 Juni 2001 yang ditandatangani Presiden RI Abdurrahman Wahid, yang wilayahnya mencakup tiga kecamatan, yaitu : Kecamatan Banda Sakti, Kecamatan Muara Dua, dan Kecamatan Blang Mangat. Pada tanggal 17 Oktober 2001 di Jakarta, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Hari Sabarno meresmikan Pemko Lhokseumawe.

4.1.2. Visi dan Misi Kota Lhokseumawe

Visi “Lhokseumawe Banda Silaturahmi Investasi Lingkungan Untuk meraih Rahmatan Lil’alamin” dan adapun Misi Kota Lhokseumawe adalah:

1. Melestarikan alam menuju habitat yang seimbang bagi seluruh kehidupan.
2. Menata kawasan terbangun dan mengolah potensi lingkungan guna mewujudkan kota harapan.
3. Menjalin hubungan sosial internal warga dan antar daerah sesuai konsep islami dan warisan budaya leluhur dalam lingkup tuntutan global.
4. Mengembangkan kepatuhan dalam kebersamaan dan demokratis, terpimpin serta anti tirani.

4.1.3. Letak Geografis dan Pendapatan Kota Lhokseumawe

Kota Lhokseumawe adalah sebuah kota di provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang berada persis di tengah-tengah jalur timur

Sumatera, di antara Banda Aceh dan Medan, sehingga kota ini merupakan jalur distribusi dan perdagangan yang sangat penting bagi Aceh. Lhokseumawe ditetapkan statusnya menjadi pemerintah kota berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2001 (tanggal 21 Juni 2001). Secara Geografis Kota Lhokseumawe berada pada posisi $04^{\circ} 54'$ – $05^{\circ} 18'$ Lintang Utara dan $96^{\circ} 20'$ – $97^{\circ} 21'$ Bujur Timur, yang diapit oleh Selat Malaka. Selain itu Kota Lhokseumawe terletak pada poros jalan utama Medan – Banda Aceh, yang secara regional memiliki letak yang strategis, batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Selat Malaka
- Sebelah Barat : Kecamatan Dewantara Kab. Aceh Utara.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Kuta Makmur Kab. Aceh Utara.
- Sebelah Timur : Kecamatan Syamtalira Bayu Kab. Aceh Utara.

Kota Lhokseumawe memiliki luas wilayah $181,10 \text{ km}^2$, yang secara Administratif Kota Lhokseumawe terbagi dalam 4 Kecamatan dan 68 Gampong. Adapun kecamatan dalam wilayah Kota Lhokseumawe yaitu:

1. Kecamatan Banda Sakti
2. Kecamatan Muara Dua
3. Kecamatan Blang Mangat.
4. Kecamatan Muara Satu



Gambar 4.1 Peta Lhokseumawe

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe Tahun 2010

Jumlah Kecamatan, Kelurahan dan Desa Secara administratif, Kota Lhokseumawe terdiri dari 4 kecamatan 9 kemukiman dengan jumlah desa sebanyak 68 buah desa. Tabel 4.1 berikut memperlihatkan jumlah kecamatan dengan desa dan penduduk :

Tabel 4.1

No	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Blang Mangat	9.426	9.443	18.869
2	Muara Dua	18.466	18.666	37.132
3	Muara Satu	15.677	15.812	31.489
4	Banda Sakti	35.685	36.064	71.749
Jumlah		79,245	79,985	159,239

Sumber : Lhokseumawe Dalam Angka, BPS Kota Lhokseumawe, 2010

Setiap daerah senantiasa membutuhkan dana untuk melaksanakan pembangunan di segala bidang, baik prasarana maupun sarana. Demikian pula halnya dengan Kota Lhokseumawe, Untuk memberikan dukungan bagi kota Lhokseumawe dalam melaksanakan pembangunan daerah, perlu tersedianya sumber-sumber keuangan daerah yang riil. Adapun sumber keuangan tersebut dapat diperoleh dari: Potensi keuangan yang melekat pada setiap kewenangan bidang pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah kota, sehingga memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang terdiri:

1. Hasil pajak dan Retribusi Daerah
2. Perusahaan Milik Daerah
3. Pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan
4. Lain-lain pendapatan yang sah
5. Dana perimbangan keuangan pusat dan daerah
6. Bagian Daerah dan Penerimaan PBB, BPHTB dan SDA
7. Dana Alokasi Umum (DAU)
8. Dana Alokasi Khusus (DUK)
9. Pinjaman Daerah

10. Lain-lain pendapatan Daerah yang sah

4.1.4. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Lhokseumawe adalah salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 01 tahun 2007 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe.

Visi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe adalah terwujudnya pelayanan prima. Untuk mewujudkan visi tersebut diatas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe telah menetapkan misi yaitu terciptanya pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima melalui aparatur yang profesional, jujur, transparan dan sistem kinerja yang baik. pencapaian tujuan dan sasaran Implementasi misi tersebut di atas diarahkan pada pencapaian tujuan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelayanan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur dan sistem kinerja yang baik.
2. Menciptakan kepuasan masyarakat sehingga masyarakat akan ikut aktif berperan serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Upaya merealisasikan visi dan misi , pada Tahun 2008 ditetapkan beberapa sasaran yang merupakan penjabaran secara terukur dari tujuan yang akan diwujudkan. Penjabaran dimaksud untuk dapat memberikan gambaran tentang sesuatu yang akan dicapai/dihasilkan secara nyata dalam kurun waktu maksimal 1 (satu) tahun, yaitu :

1. Meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor perizinan
2. Meningkatkan kinerja layanan perizinan

3. Meningkatkan layanan Sumber daya manusia (SDM) layanan perizinan.

4.1.5. Struktur Organisasi KP2T Kota Lhokseumawe

Sebagai perangkat daerah dan unsur pelaksana tugas di bidang Pelayanan Perizinan, instansi ini dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Kantor ini terbentuk berdasarkan Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 01 tahun 2007 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe, Struktur Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai berikut:

1. Kepala Kantor
2. Kasubag Tata Usaha
3. Seksi Perencanaan, Pengembangan, Evaluasi dan Pelaporan
4. Seksi Pelayanan Perizinan
5. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
6. Penelitian, Pengendalian dan Pengawasan
7. Kelompok Jabatan Fungsional

4.2. Hasil Validitas dan Reliabilitas

Hasil validitas dan reliabilitas alat ukur (instrumen) yang diperoleh untuk setiap sub-variabel yang digunakan memperlihatkan kuesioner yang digunakan sudah valid dan reliabel. Hasil perhitungan untuk setiap variabel yang digunakan dalam analisis data diberikan pada tabel berikut.

4.2.1. Hasil Validitas Instrumen Penelitian

4.2.1.1. Sub-variabel struktur dalam Pengorganisasian

Kuesioner penelitian sub-variabel struktur dalam Pengorganisasian terdiri atas 11 item pertanyaan sebagai ukuran indikator variabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2

Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas untuk (X1)

Item Pernyataan	Korelasi	Batas	Kesimpulan
1	0,424	0.3	Valid
2	0,782	0.3	Valid
3	0,807	0.3	Valid
4	0,667	0.3	Valid
5	0,402	0.3	Valid
6	0,549	0.3	Valid
7	0,611	0.3	Valid
8	0,488	0.3	Valid
9	0,473	0.3	Valid
10	0,511	0.3	Valid
11	0,775	0.3	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Penelitian

Batas koefisien korelasi minimal untuk dinyatakan valid adalah 0,3. Pada tabel terlihat bahwa nilai koefisien korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor variabel lebih dari 0.3 sehingga seluruh item (indikator) struktur tersebut dinyatakan valid.

4.2.1.2. Sub-variabel Desain dalam Pengorganisasian

Kuesioner penelitian sub-variabel desain dalam pengorganisasian terdiri atas 7 item pertanyaan sebagai indikator variabel dapat kita pada tabel 4.3, berikut ini:

Tabel 4.3

Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas untuk (X2)

Item Pernyataan	Korelasi	Batas	Kesimpulan
12	0.802307	0.3	Valid
13	0.757111	0.3	Valid
14	0.648975	0.3	Valid
15	0.669354	0.3	Valid
16	0.669155	0.3	Valid
17	0.461054	0.3	Valid
18	0.583411	0.3	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Penelitian

Batas koefisien korelasi minimal untuk dinyatakan valid adalah 0,3. Pada tabel terlihat bahwa nilai koefisien korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor variabel lebih dari 0.3 sehingga seluruh item (indikator) Desain tersebut dinyatakan valid.

4.2.1.3. Sub-variabel Aplikasi dalam Pengorganisasian

Kuesioner penelitian sub-variabel Aplikasi dalam Pengorganisasian terdiri atas 12 item pertanyaan sebagai indikator variabel.

Tabel 4.4

Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas untuk (X3)

Item Pernyataan	Korelasi	Batas	Kesimpulan
19	0.789	0.3	Valid
20	0.712	0.3	Valid
21	0.584	0.3	Valid
22	0.586	0.3	Valid
23	0.773	0.3	Valid

24	0.796	0.3	Valid
25	0.448	0.3	Valid
26	0.748	0.3	Valid
27	0.576	0.3	Valid
28	0.682	0.3	Valid
29	0.634	0.3	Valid
30	0.630	0.3	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Penelitian

Batas koefisien korelasi minimal untuk dinyatakan valid adalah 0,3. Pada tabel terlihat bahwa nilai koefisien korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor variabel lebih dari 0.3 sehingga seluruh item (indikator) tersebut dinyatakan valid.

4.2.1.3. Variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Kuesioner penelitian variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri atas 25 item pertanyaan sebagai indikator variabel.

Tabel 4.5

Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas untuk (Y)

Item Pernyataan	Korelasi	Batas	Kesimpulan
1	0.563	0,3	Valid
2	0.660	0,3	Valid
3	0.679	0,3	Valid
4	0.702	0,3	Valid
5	0.401	0,3	Valid
6	0.726	0,3	Valid
7	0.641	0,3	Valid
8	0.676	0,3	Valid
9	0.615	0,3	Valid
10	0.694	0,3	Valid

11	0.455	0,3	Valid
12	0.678	0,3	Valid
13	0.576	0,3	Valid
14	0.697	0,3	Valid
15	0.749	0,3	Valid
16	0.463	0,3	Valid
17	0.662	0,3	Valid
18	0.397	0,3	Valid
19	0.561	0,3	Valid
20	0.724	0,3	Valid
21	0.653	0,3	Valid
22	0.469	0,3	Valid
23	0.474	0,3	Valid
24	0.686	0,3	Valid
25	0.655	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Penelitian

Batas koefisien korelasi minimal untuk dinyatakan valid adalah 0,3. Pada tabel terlihat bahwa nilai koefisien korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor variabel lebih dari 0.3 sehingga seluruh item (indikator) tersebut dinyatakan valid.

4.2.2. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan dan konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala dan alat ukur yang sama. Uji Reliabilitas dilakukan dengan metode Spearman-Brown (*Split-Half*). Hasil uji validitas semua pernyataan valid dan reliabel, yang berarti bahwa data penelitian yang diperoleh dari instrumen yang digunakan layak digunakan mengetahui dan menguji permasalahan yang diteliti. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel diberikan pada tabel berikut.

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Struktur (X_1)	0,830	Reliabel
2	Desain (X_2)	0,860	Reliabel
3	Aplikasi (X_2)	0,950	Reliabel
4	Kinerja	0,950	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Secara keseluruhan item sub-variabel struktur memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,830. Nilai yang diperoleh relatif besar yaitu lebih besar dari nilai batas reliabilitas = 0,70. Jadi dapat dinyatakan 11 item instrumen penelitian tentang sub-variabel struktur andal berdasarkan kriteria validitas dan koefisien reliabilitas. sub-variabel desain memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,860. Nilai yang diperoleh relatif besar yaitu lebih besar dari nilai batas reliabilitas = 0,70. Jadi dapat dinyatakan 7 item instrumen penelitian tentang sub-variabel Desain andal berdasarkan kriteria validitas dan koefisien reliabilitas

Sub-variabel Aplikasi memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,950. Nilai yang diperoleh relatif besar yaitu lebih besar dari nilai batas reliabilitas = 0,70. Jadi dapat dinyatakan 12 item instrumen penelitian tentang sub-variabel Aplikasi andal berdasarkan kriteria validitas dan koefisien reliabilitas dan variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,950. Nilai yang diperoleh relatif besar yaitu lebih besar dari nilai batas reliabilitas = 0,70. Jadi dapat dinyatakan 25 item instrumen penelitian tentang sub-variabel Aplikasi andal berdasarkan kriteria validitas dan koefisien reliabilitas.

4.3. Gambaran Variabel Penelitian

4.3.1. Deskripsi Variabel Pengorganisasian

Variabel Pengorganisasian terdiri atas 3 (tiga) sub-variabel yaitu struktur, Desain dan Aplikasi dalam pengorganisasian kantor pelayanan perizinan terpadu (KT2T) Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh, yang menunjang dalam meningkatkan kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), pengorganisasian dalam sebuah organisasi untuk memberikan manajemen kedua dalam proses pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Hal ini tidak terlepas dari 3 (tiga) hal sub-variabel tersebut.

4.3.1.1. Struktur dalam Pengorganisasian

Untuk mengukur struktur pengorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhokseumawe, dapat dilihat dengan 3 dimensi yaitu 1) kompleksitas, 2) formalitas dan 3) pengambilan keputusan. Untuk menilai variabel ini digunakan 11 item pernyataan kuesioner. Hasil penilaian responden untuk masing-masing dimensi diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.7
Struktur (N=32)

NO	JAWABAN	KD	Fi					xi	fi.xi	Σ fi.xi	KATEGORI									
			A	B	C	D	E													
	DIMENSI KOMPLEKSITAS																			
1	Kompleksitas Alur komunikasi.	P1	2	1	0	0	0	5	4	3	2	1	1	4	0	0	0	0	15	Tinggi
2	Kompleksitas Pembuat Keputusan	P2	6	9	8	2	7	5	4	3	2	1	3	3	2	4	4	7	10	Tinggi
3	Kompleksitas Jabatan	P3	4	1	7	6	0	5	4	3	2	1	2	6	2	1	2	0	11	Tinggi
4	Kompleksitas Tugas	P4	0	2	6	0	0	5	4	3	2	1	0	1	0	1	0	0	2	Tinggi
5	Kompleksitas Kedudukan dan	P5	4	1	6	0	7	5	4	3	2	1	2	6	1	0	8	0	7	Tinggi

	Status																			5		
6	Kompleksitas Hak dan Wewenang	P 6	2	2	2	0	0	0	5	4	3	2	1	1	1	2	6	0	0	0	1	Tinggi
																				Jumlah	7	tinggi
	DIMENSI FORMALISASI																				1	
7	Standar Operasional Prosedur	P 7	8	2	4	0	0	0	5	4	3	2	1	4	9	0	0	0	0	0	1	S.T
8	Petunjuk Teknis	P 8	4	2	7	1	0	0	5	4	3	2	1	2	1	0	3	0	0	0	1	S.T
																				Jumlah	2	
	DIMENSI KEWENANGAN																				6	S.T
9	Pendelegasian wewenang dalam Pengambilan Keputusan	P 9	9	1	4	9	0	0	5	4	3	2	1	4	5	2	7	0	0	0	1	tinggi
10	Kejelasan wewenang dalam pengambilan keputusan	P 10	4	2	6	2	0	0	5	4	3	2	1	1	6	4	2	0	0	0	1	S.T
11	Ketepatan dalam pengambilan keputusan	P 11	2	1	6	4	0	0	5	4	3	2	1	2	1	0	6	0	0	0	1	tinggi
																				Jumlah	3	tinggi
	TOTAL SKOR SUB VARIABEL																				7	tinggi
																					4	
																					1	tinggi
																					3	
																					6	
																					0	

SV - X5	D13 D14 D15		
Nilai indeks minimum	=	1	X 11 x 32 = 352
Nilai indeks maksimum	=	5	X 11 x 32 = 1.760
Range	=	1.760 - 352	= 1.408
Jenjang range	=	1.408 : 5	= 282

SANGAT RENDAH	RENDAH	CUKUP	TINGGI	SANGAT TINGGI
352	634	915	1.197	1.479
				1.760
				↑ 1.360

$$\frac{1360}{1.760} \times 100\% = 77,3\%$$

1. Dimensi Kompleksitas

Dimensi kompleksitas diukur dengan 6 indikator yaitu kompleksitas alur komunikasi, kompleksitas pembuatan keputusan, kompleksitas jabatan, kompleksitas tugas, kompleksitas kedudukan dan status, dan kompleksitas hak dan wewenang.

Hasil yang diperoleh dari data tanggapan responden memperlihatkan bahwa dalam pelaksanaan tugas sudah terjalin komunikasi vertikal dan horizontal yang baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang positif. Hasil yang diperoleh memberikan gambaran struktur pengorganisasian dinilai sudah berjalan baik dengan berjalannya alur komunikasi vertikal dan horizontal yang baik dan informasi dapat disampaikan dengan cepat antara satu unit dengan unit yang lain dalam KP2T Kota Lhokseumawe. Hal ini terlihat dari tanggapan responden dengan kumulatif skor 150 yang dikategori tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan kompleksitas sebuah keputusan dalam struktur pengorganisasian dinilai masih belum sepenuhnya berjalan dengan cepat antara satu unit dengan unit yang lain. Pada (P2) tentang pengambilan keputusan di KP2T Kota Lhokseumawe walaupun sudah identifikasi dan di analisis dengan matang. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar 101 skor, walaupun responden hampir merata tapi skor ini termasuk dalam kategori tinggi. Begitu juga jabatan struktural di KP2T Kota Lhokseumawe sesuai kebutuhan organisasi. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang besar 113 skor. Hasil yang diperoleh memberikan gambaran struktur pengorganisasian dinilai sudah berjalan baik dengan adanya penunjukkan jabatan struktural di KP2T Kota Lhokseumawe sesuai kebutuhan organisasi, penetapan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan organisasi. Yang menarik pada pertanyaan (P5) skor lebih tinggi alur komunikasi dari pada kompleksitas kedudukan dan status yaitu dengan skor 105. Skor ini masuk dalam kategori tinggi tapi skor komunikasi pada (P1)

lebih tinggi yaitu 150. Dapat kita analisis bahwa dengan komunikasi yang baik belum tentu pembagian tugas baik.

Lain hal dengan hak dan wewenang di KP2T Kota Lhokseumawe memperlihatkan sudah diatur dalam peraturan Walikota Lhokseumawe dan berjalan sesuai dengan harapan.

2. Dimensi Formalisasi

Dimensi formalisasi diukur dengan 2 indikator yaitu standar operasional prosedur dan petunjuk teknis. Hasil yang diperoleh dari data tanggapan responden memperlihatkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya memiliki prosedur kerja yang jelas. Responden yang sebagian besar menyatakan setuju dengan skor sangat tinggi yaitu 136 skor. Hal ini menjadi menarik karena pada wawancara peneliti dengan Kasi. Perencanaan pada tanggal 10 November 2011, Saudara Firdaus, SE, beliau mengatakan bahwa:

Standar Operasional Prosedur izin mendirikan bangunan (IMB) di KP2T Kota Lhokseumawe sudah ada tapi dalam pelaksanaan tidak berjalan, hal ini terbukti masih banyak perizinan mendirikan bangunan bermasalah. Mulai dari pergeseran patok yang sudah ditentukan dan sangat ironis menurut kami izin mendirikan bangunan khusus rumah pribadi hampir 90% lebih tidak memiliki izin.

Walaupun Hasil yang diperoleh dari data tanggapan responden memperlihatkan bahwa KP2T Kota Lhokseumawe memiliki standar operasional prosedur tetap. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan positif dengan skor sangat tinggi.

3. Dimensi Kewenangan

Dimensi kewenangan diukur dengan 3 indikator yaitu pendelegasian wewenang, kejelasan wewenang dan ketepatan dalam pengambilan keputusan. Hasil yang diperoleh dari data tanggapan responden memperlihatkan bahwa pendelegasian wewenang dalam pengambilan keputusan sudah berjalan baik. Hal ini terlihat dari

tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan setuju dengan skor 128. Lain halnya pembagian kewenangan dalam memberikan pelayanan publik di KP2T Kota Lhokseumawe sudah jelas tidak terdapat tumpang tindih kewenangan. Kewenangan yang didesentralisasikan kepada unit pelaksana pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat baik yaitu dengan skor 130 termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal terbalik dari kenyataan yang ada izin mendirikan bangunan dan HO tidak dikeluarkan pada KP2T Kota Lhokseumawe melainkan keputusan Walikota Lhokseumawe.

Akumulasi jawaban responden untuk sub-variabel Struktur dalam pengorganisasian yang dilihat dengan 3 dimensi yaitu 1) kompleksitas, 2) formalitas dan 3) pengambilan keputusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Akumulasi Penilaian Untuk Pernyataan
Sub variabel Struktur dalam pengorganisasian

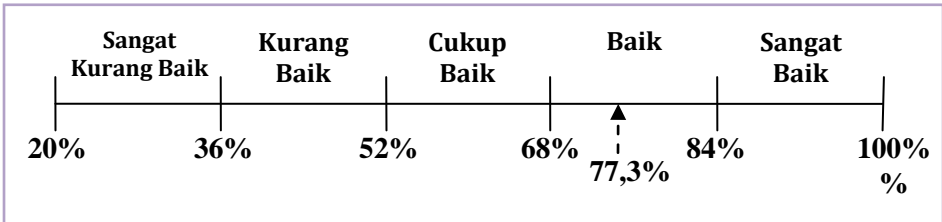
No Item	Skor					Total Skor
	5	4	3	2	1	
Item 1	22	10	0	0	0	150
Item 2	6	9	8	2	7	101
Item 3	4	15	7	6	0	113
Item 4	0	26	6	0	0	122
Item 5	4	15	6	0	7	105
Item 6	2	28	2	0	0	128
Item 7	8	24	0	0	0	136
Item 8	4	27	1	0	0	131
Item 9	9	14	9	0	0	128
Item 10	2	16	14	0	0	116
Item 11	4	26	2	0	0	130
Total	65	210	55	8	14	1360

Sumber. Hasil Penelitian, 2011

Dari skor item indikator sub-variabel Struktur dalam pengorganisasian diperoleh total skor sebesar 1360, persentase skor total yang diperoleh jika dibandingkan dengan skor idealnya adalah

$$= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% = \frac{1360}{5 \times 11 \times 32} \times 100\% = 77,3\%$$

Untuk mengategorikan persentase skor yang diperoleh, dapat dibuat range kategori persentase skor dalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 4.1 sub-variabel Struktur dalam pengorganisasian

Dapat dikatakan bahwa Struktur dalam pengorganisasian termasuk ke dalam kategori baik berada di interval 68 %- 83,99%. Hal ini mengindikasikan bahwa Struktur dalam pengorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhoseumawe Propinsi Aceh sudah berjalan dengan baik.

4.3.1. 2. Desain dalam Pengorganisasian

Untuk mengukur desain dalam pengorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pntu dilihat dengan 2 dimensi yaitu 1) struktur sederhana dan 2) birokrasi. Untuk menilai variabel ini digunakan 7 item pernyataan kuesioner. Hasil penilaian responden untuk masing-masing dimensi diuraikan sebagai berikut :

1. Struktur Sederhana

Dimensi struktur sederhana diukur dengan 3 indikator yaitu fleksibilitas, sederhana dan akuntabilitas.

Tabel 4.9
Desain (n.32)

NO	JAWABAN	KODE	Fi					xi					fi.xi					Σfi.xi	KATEGORI			
			A	B	C	D	E															
	DIMENSI STRUKTUR SEDERHANA																					
1	Fleksibilitas	P12	0	2	9	0	0	5	4	3	2	1	0	9	2	7	0	0	11	9	tinggi	
2	Sederhana	P13	2	3	0	7	0	5	4	3	2	1	1	9	2	0	1	4	0	11	6	tinggi
3	Akuntabilitas Yang Jelas	P14	4	3	8	0	7	5	4	3	2	1	2	5	2	4	0	7	10	3	tinggi	
4	Manajemen berjalan sesuai prosedur	P15	2	2	1	0	7	5	4	3	2	1	1	4	3	0	7	9	8	tinggi		
5	Hubungan kerja antar unit	P16	2	9	2	7	2	5	4	3	2	1	1	7	6	1	4	2	10	8	tinggi	
													Jumlah					54	4	tinggi		
	DIMENSI BIROKRASI																					
6	Pembagian Kerja	P17	5	4	0	0	3	5	4	3	2	1	2	5	0	0	0	3	11	4	tinggi	
7	Rentang Kendali	P18	4	7	1	7	2	5	4	3	2	1	2	8	3	1	4	2	10	0	tinggi	
													Jumlah					21	4	tinggi		
	TOTAL SKOR SUB VARIABEL																		75	8	tinggi	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, 2011

SV - X5	D13	D14	D15
Nilai indeks minimum	= 1	X 7	x 32 = 224
Nilai indeks maksimum	= 5	X 7	x 32 = 1.120
Range	= 1.120	- 224	= 896
Jenjang range	= 896	: 5	= 179

	SANGAT RENDAH	RENDAH	CUKUP	TINGGI	SANGAT TINGGI
224	403	582	762	941	1.120
			758 ↑		
	758	X	100%	=	67,7%
	1.120				

Hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa pengurusan izin di KP2T Kota Lhokseumawe sudah sederhanakan dan di atur dalam keputusan Walikota Lhokseumawe. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan setuju dengan skor 119. Pertanggungjawaban KP2T Kota Lhokseumawe selama ini sangat akuntabel dan dapat di rasakan langsung oleh masyarakat. Manajemen yang sederhana tidak berjalan dengan semestinya hal dapat dilihat skor 98. Skor ini masuk dalam kategori tinggi tapi sudah mendekati sedang yang berarti manajemen tidak berjalan sesuai dengan perencanaan. Hal sejalan dengan yang diucapkan oleh Kasi perencanaan pada tanggal 10 November 2011, Saudara Firdaus, SE, beliau mengatakan bahwa:

KP2T Kota Lhokseumawe menangani seluruh pengurusan perizinan dan non perizinan yang ada, hal ini tercermin dengan keluar peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 1 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja KP2T Kota Lhokseumawe. Kecuali perizinan IMB dan HO yang tidak dikeluarkan di KP2T Kota Lhokseumawe tapi berjalannya waktu semua perizinan di SK kan di KPPTSP. Anehnya lagi setelah Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 4 Tahun 2009. Perizinan IMB dan HO harus di tanda tangani langsung oleh Walikota, jadi pembagian wewenang serta pembagian kerja jadi dua kantor. Yang menyebabkan proses perizinan tersebut jadi terhambat.

Birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Atau dalam definisinya yang lain birokrasi adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan yang banyak liku-likunya. Menurut Peter M.

Blau (2000:4), birokrasi adalah “tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis”.

2. Birokrasi

Dimensi Birokrasi diukur dengan 2 indikator yaitu pembagian kerja dan rentang kendali. mengingat birokrasi pemerintah daerah berbeda dengan organisasi privat/swasta karena ukurannya yang relatif besar dan cenderung hirarkhis, sehingga sulit untuk mengikuti perubahan zaman dengan cepat. Apalagi jika dikaitkan dengan berbagai kepentingan yang turut bermain dalam lingkup birokrasi tersebut, sehingga keinginan untuk berubah atau menerapkan *system thinking* dalam birokrasi pemerintahan seringkali terbentur pada konflik kepentingan. Selain itu, birokrasi pemerintahan daerah merupakan organisasi non profit sehingga keberhasilan organisasi sulit diukur, *sense of belonging* sulit terwujud karena bekerja dengan baik ataupun jelek tidak akan berdampak pada *reward* maupun *punishment*. Ada pepatah dalam birokrasi yang mengatakan bahwa pintar atau bodoh toh gajinya sama. Di tengah-tengah jam kerja kosong karena berada di luar kantor atau tidak melakukan pekerjaan karena tidak mengetahui tugasnya. Keseluruhan contoh ini adalah hal riil yang terjadi dan menunjukkan betapa mekanisme *reward and punishment* tidak berjalan dalam birokrasi pemerintahan

Akumulasi jawaban responden untuk sub-variabel Desain dalam pengorganisasian yang dilihat dengan 2 dimensi yaitu 1) struktur sederhana, dan 2) birokrasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Akumulasi Penilaian Untuk Pernyataan
Sub variabel Desain dalam pengorganisasian

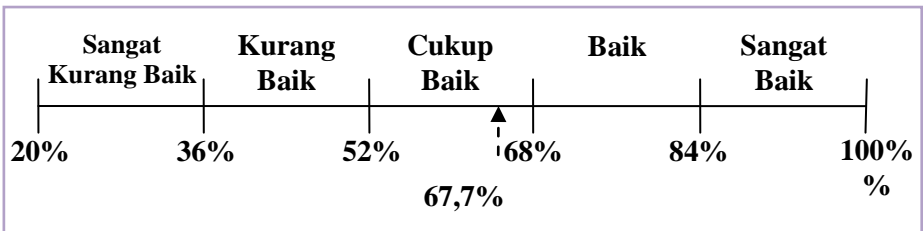
No Item	Skor					Total Skor
	5	4	3	2	1	
Item 1	0	23	9	0	0	119
Item 2	2	23	0	7	0	116
Item 3	4	13	8	0	7	103
Item 4	2	12	11	0	7	98
Item 5	2	19	2	7	2	108
Item 6	5	14	10	0	3	114
Item 7	4	7	12	7	2	100
Total	19	111	52	21	21	758

Sumber. Hasil Penelitian, 2011

Dari skor item indikator sub-variabel Desain dalam pengorganisasian diperoleh total skor sebesar 758, persentase skor total yang diperoleh jika dibandingkan dengan skor idealnya adalah

$$= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% = \frac{758}{5 \times 7 \times 32} \times 100\% = 67,7\%$$

Untuk mengkategorikan persentase skor yang diperoleh, dapat dibuat range kategori persentase skor dalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 4.2 sub-variabel desain dalam pengorganisasian

Dapat dikatakan bahwa desain dalam pengorganisasian termasuk ke dalam kategori cukup baik berada di interval 52 %-67,99%. Hal ini mengindikasikan bahwa Desain dalam

pengorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhoseumawe Propinsi Aceh berjalan dengan cukup baik.

4.3.1. 3. Aplikasi dalam Pengorganisasian

Untuk mengukur aplikasi dalam pengorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pntu dilihat dengan 5 dimensi . Untuk menilai variabel ini digunakan 12 item pernyataan kuesioner. Hasil penilaian responden untuk masing-masing dimensi diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.11
Aplikasi

N O	JAWABAN	K O D E	F _i					x _i					f _i .x _i					Σ f _i .x _i	KAT E G O R I	
			A	B	C	D	E													
	DIMENSI MENGELOLA LINGKUNGAN																			
1	Strategi Internal	P 19	1 1	2 1	0	0	0	5	4	3	2	1	5	8	0	0	0	1 3 9	S.T	
2	Strategi Exsternal	P 20	1 0	2 1	1	0	0	5	4	3	2	1	5	8	3	0	0	1 3 7	S.T	
																	2 7 6	S.T		
	DIMENSI MENGELOLA PERUBAHAN ORGANISASI																			
3	Perubahan Terencana	P 21	3	2 7	0	2	0	5	4	3	2	1	1 5	1 0 8	0	4	0	1 2 7	Ting gi	
4	Perubahan Tidak Terencana	P 22	1	1 7	1 2	2	0	5	4	3	2	1	5	6 8	3 6	4	0	1 1 3	Ting gi	
																	2 4 0	Ting gi		
	DIMENSI MENGELOLA KONFLIK ORGANISASI																			
5	Kemampuan Mengelola Konflik	P 23	4	1 3	1 2	3	0	5	4	3	2	1	2 0	5 2	6 6	2 6	0	1 0 4	ting gi	
6	Cara	P	2	1	2	1	0	5	4	3	2	1	1	6	6	2	0	1	ting	

	Menyelesaikan Konflik	24		5		3										0	0		6		0	2	gi
																						206	tinggi
	DIMENSI BUDAYA MASYARAKAT																						
7	Dukungan budaya setempat	P 25	2	30	0	0	0	0	5	4	3	2	1	0	10	12	0	0	0	0	0	130	S.T
8	Dukungan masyarakat	P 26	11	20	1	0	0	0	5	4	3	2	1	55	80	3	0	0	0	0	0	138	S.T
9	Keberadaan KP2T	P 27	0	78	8	8	9	5	4	3	2	1	0	0	28	24	16	9	9	7	7	7	Sedang
																						345	tinggi
	DIMENSI MENGELOLA EVALUASI ORGANISASI																						
10	Kreativitas memimpin	P 28	0	07	8	7	5	4	3	2	1	0	0	40	21	16	7	8	4	8	8	8	Sedang
11	Pengarahan Oleh Pimpinan	P 29	2	46	0	0	5	4	3	2	1	0	10	96	18	0	0	0	0	0	0	124	tinggi
12	Kemampuan Kerjasama	P 30	4	33	3	0	25	4	3	2	1	0	20	52	39	0	2	3	0	2	3	13	tinggi
																						321	tinggi
	TOTAL SKOR SUB VARIABEL																					1388	tinggi

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, 2011

SV - X5	D13	D14	D15
Nilai indeks minimum	= 1	X 12	x 32 = 384
Nilai indeks maksimum	= 5	X 12	x 32 = 1.920
Range	= 1.920	- 384	= 1.536
Jenjang range	= 1.536	: 5	= 307

SANGAT RENDAH	RENDAH	CUKUP	TINGGI	SANGAT TINGGI
384	691	998	1.306	1.613
			↑ 1.388	
	1.388	X	100%	= 72,3%
	1.920			

1. Mengelola Lingkungan

Dimensi Mengelola Lingkungan diukur dengan 2 indikator yaitu strategi internal dan strategi eksternal. Hasil yang diperoleh dari

data tanggapan responden memperlihatkan bahwa Pemerintah Kota Lhokseumawe menerima baik kehadiran pelayanan perizinan terpadu dengan di keluarkan Peraturan Walikota Lhokseumawe No. 1 Tahun 2007. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat positif terhadap keberadaan KP2T Kota Lhokseumawe, masyarakat menerima dengan baik.

2. Mengelola Perubahan Organisasi

Dimensi Mengelola Perubahan Organisasi diukur dengan 2 indikator yaitu perubahan terencana dan perubahan tidak terencana. Memerlihatkan bahwa KP2T Kota Lhokseumawe dalam pengganti pimpinan organisasi di tunjuk langsung oleh Walikota Lhokseumawe. Walikota Lhokseumawe sering melakukan rotasi pimpinan dan KP2T Kota Lhokseumawe tanpa berkonsultasi terlebih dahulu. Hal ini yang menyebabkan pembagian wewenang dan tanggungjawab tim tidak merata, sedangkan tenaga ahli di KP2T Kota Lhokseumawe tidak memadai sehingga perubahan yang terjadi akan mengakibatkan proses pengurusan izin terhambat

3. Mengelola Konflik Organisasi

Dimensi Mengelola Konflik Organisasi diukur dengan 2 indikator yaitu kemampuan mengelola konflik dan cara menyelesaikan konflik. Kalau terjadi konflik dalam organisasi unsur pimpinan bertindak cepat dalam menyelesaikan masalah tersebut. Walaupun masalah konflik tidak termasuk dalam persoalan pengorganisasian peneliti berpandangan bahwa jika konflik yang terjadi tidak untuk kemajuan organisasi ini akan berdampak pada kinerja pengurusan izin.

4. Mengelola Budaya Organisasi

Dimensi Mengelola Budaya Organisasi diukur dengan 3 indikator yaitu dengan budaya masyarakat setempat, Dukung masyarakat dan Mendukung keberadaan KP2T. Bahwa dengan keberadaan KP2T Kota Lhokseumawe sangat cocok dengan budaya

masyarakat setempat dan keberadaan KP2T Kota Lhokseumawe sangat di dukung masyarakat Kota Lhokseumawe. Kelompok masyarakat yang tidak mendukung keberadaan KP2T Kota Lhokseumawe.

5. Mengelola Evolusi Organisasi

Dimensi Mengelola Evolusi Organisasi diukur dengan 3 indikator yaitu kreativitas memimpin, pengarahaan oleh pimpinan dan kemampuan kerjasama. Kepemimpinan KP2T Kota Lhokseumawe dalam setiap pengambilan keputusan belum semata-mata untuk kemajuan organisasi, walaupun kadang-kadang merugikan pihak lain.

KP2T Kota Lhokseumawe memiliki wewenang dalam setiap kebijakan dan dapat di bertanggung jawabkan. Bahwa kerjasama antar anggota KP2T Kota Lhokseumawe mulai dari tingkat bawah sampai atas berjalan sesuai tujuan organisasi. Akumulasi jawaban responden untuk sub-variabel Aplikasi dalam pengorganisasian yang dilihat dengan 5 dimensi yaitu 1) Mengelola Lingkungan, 2) Mengelola Perubahan Organisasi, 3) Mengelola Konflik Organisasi, 4) Budaya Organisasi dan 5) Mengelola Evolusi Organisasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.12
Akumulasi Penilaian Untuk Pernyataan
Sub variabel Aplikasi dalam pengorganisasian

No Item	Skor					Total Skor
	5	4	3	2	1	
Item 1	11	21	0	0	0	139
Item 2	10	21	1	0	0	137
Item 3	3	27	0	2	0	127
Item 4	1	17	12	2	0	113
Item 5	4	13	2	13	0	104
Item 6	2	15	2	13	0	102
Item 7	2	30	0	0	0	130
Item 8	11	20	1	0	0	138
Item 9	0	7	8	8	9	77

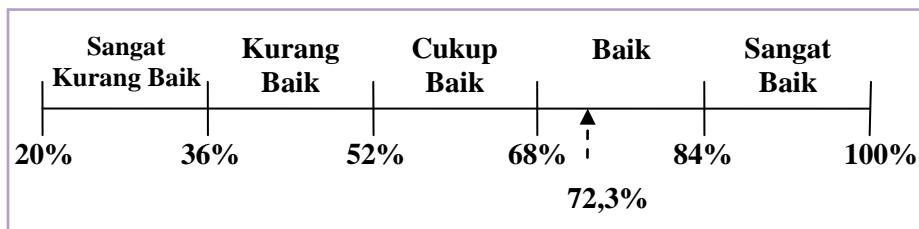
Item 10	0	10	7	8	7	84
Item 11	2	24	6	0	0	124
Item 12	4	13	13	0	2	113
Total	50	218	52	46	18	1388

Sumber. Hasil Penelitian, 2011

Dari skor item indikator sub-variabel Aplikasi dalam pengorganisasian diperoleh total skor sebesar 758, persentase skor total yang diperoleh jika dibandingkan dengan skor idealnya adalah

$$= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% = \frac{1388}{5 \times 12 \times 32} \times 100\% = 72,3\%$$

Untuk mengkategorikan persentase skor yang diperoleh, dapat dibuat range kategori persentase skor dalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 4.3 sub-variabel Aplikasi dalam pengorganisasian

Dapat dikatakan bahwa Aplikasi dalam pengorganisasian termasuk ke dalam kategori baik berada di interval 68 %- 84,99%. Hal ini mengindikasikan bahwa Aplikasi dalam pengorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhoseumawe Propinsi Aceh berjalan dengan baik.

Akumulasi jawaban responden untuk variabel pengorganisasian yang dilihat dengan 1) sruktur, 2) desain, dan 3) aplikasi dapat dilihat pada tabel berikut:

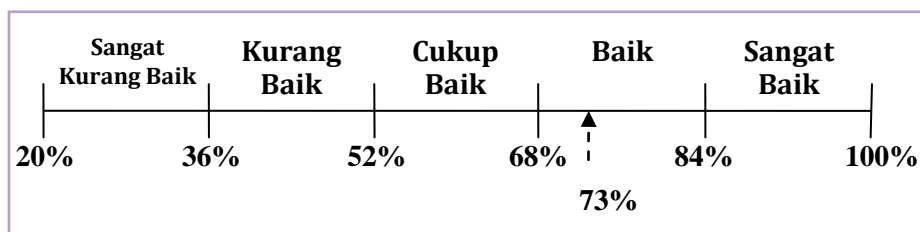
Tabel 4.13
Akumulasi Penilaian Untuk Pernyataan
Variabel Pengorganisasian

Sub Variabel	Skor					Total Skor
	5	4	3	2	1	
Struktur	65	210	55	8	14	1360
Desain	19	111	52	21	21	758
Aplikasi	50	218	52	46	18	1388
Total	134	539	159	75	53	3506

Sumber. Hasil Penelitian, 2011

Dari skor item indikator sub-variabel Aplikasi dalam pengorganisasian diperoleh total skor sebesar 3506, persentase skor total yang diperoleh jika dibandingkan dengan skor idealnya adalah 73,0%

Untuk mengkategorikan persentase skor yang diperoleh, dapat dibuat range kategori persentase skor dalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 4.4 Variabel Pengorganisasian

Dapat dikatakan bahwa Pengorganisasian termasuk ke dalam kategori baik berada di interval 68% - 84,99%. Hal ini mengindikasikan bahwa Pngorganisasian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhoseumawe Propinsi Aceh berjalan dengan baik.

4.3.2. Deskripsi Vaiabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri atas 6 Sub-variabel yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas,

Responsibilitas dan Akuntabilitas. Tabel di berikut memperlihatkan hasil tanggapan responden mengenai kinerja kantor pelayanan perizinan terpadu Kota Lhokseumawe.

Tabel 4.14
Kinerja (N-32)

NO	JAWABAN	K D	Fi					xi	fi.xi	Σ fi . xi	KATEGORI										
			A	B	C	D	E														
DIMENSI PRODUKTIVITAS																					
1	Banyaknya layanan pekerjaan yang di selesaikan	P 1	0	0	2	6	4	5	4	3	2	1	0	0	6	1	4	8	2	Sedang	
2	Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana	P 2	7	3	9	3	0	5	4	3	2	1	3	5	2	7	6	0	0	12	Tinggi
3	Pekerjaan selesai tepat waktu	P 3	7	3	2	0	0	5	4	3	2	1	3	9	2	6	0	0	0	13	S.T
4	Kesesuaian hasil kerja dengan banyaknya tugas	P 4	1	1	6	2	0	0	5	4	3	2	1	7	6	4	6	0	0	14	S.T
5	Memberikan solusi pemecahan terhadap pekerjaan	P 5	3	4	2	3	0	5	4	3	2	1	1	9	6	6	6	0	0	12	Tinggi
Jumlah																	59	8	Tinggi		
DIMENSI KUALITAS LAYANAN																					
6	Banyaknya tingkat kesalahan pekerjaan	P 6	1	1	5	2	0	0	5	4	3	2	1	7	6	0	6	0	0	14	S.T
7	Kesesuaian hasil kerja dengan standar kualitas yang telah ditetapkan	P 7	1	1	7	3	0	0	5	4	3	2	1	6	6	8	9	0	0	13	S.T
8	Hasil kerja memiliki daya saing	P 8	1	1	8	2	0	0	5	4	3	2	1	6	7	2	6	0	0	13	S.T
Jumlah																	41	6	S.T		
DIMENSI RESPONSIVITAS																					

Tinjauan Pustaka

9	Memahami harapan dan keinginan pelanggan	P 9	1 5	1 0	7	0	0	0	5	4	3	2	1	7	5	4	2	0	0	1	3	6	S. T		
10	Mendengarkan keluhan	P 10	1 2	1 2	8	0	0	0	5	4	3	2	1	6	0	4	2	4	0	0	1	3	2	S. T	
11	Merasakan berbagai keluhan yang dihadapi pelanggan	P 11	1 1	1 6	5	0	0	0	5	4	3	2	1	5	5	6	4	1	5	0	0	1	3	4	S. T
12	Mengenal masalah-masalah yang di hadapi	P 12	1 2	2 0	2	0	0	0	5	4	3	2	1	5	0	8	0	6	0	0	1	3	6	S. T	
13	Menyampaikan alternatif penyelesaian pekerjaan	P 13	1 8	1 5	9	0	0	0	5	4	3	2	1	4	0	6	2	7	0	0	1	2	7	Ti ng gi	
																							6 6 5	S. T	
	DIMENSI RESPONSIBILITAS																								
14	Kecepatan mengatasi masalah yang diadukan	P 14	1 4	1 3	8	0	0	0	5	4	3	2	1	5	5	2	4	0	0	0	1	3	1	S. T	
15	Menindaklanjuti setiap keluhan pelanggan	P 15	1 5	1 6	3	3	0	0	5	4	3	2	1	8	0	5	2	9	0	0	1	4	1	S. T	
16	Kerjasama yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan	P 16	1 3	1 1	7	1	0	0	5	4	3	2	1	6	5	4	2	1	2	0	0	1	3	2	S. T
17	Hasil kerja pegawai memiliki daya saing	P 17	1 7	1 8	2	2	0	0	5	4	3	2	1	9	0	4	8	6	0	0	1	4	4	S. T	
18	Transparansi dalam penyelesaian pekerjaan	P 18	2 8	2 8	2	0	0	0	5	4	3	2	1	1	1	3	2	6	0	0	1	4	8	S. T	
19	Komunikasi dengan pimpinan	P 19	1 9	1 4	8	7	3	0	5	4	3	2	1	7	0	3	2	1	6	0	0	1	2	9	S. T
20	Komunikasi antar pegawai	P 20	1 3	1 5	2	2	2	0	5	4	3	2	1	6	5	2	3	6	4	0	0	1	2	5	Ti ng gi
																								9 5 0	S. T
	DIMENSI AKUNTABILITAS																								
21	Menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah	P 21	2 5	2 3	4	0	0	0	5	4	3	2	1	1	2	1	1	2	0	0	1	4	9	S. T	

	ditetapkan																		
2	Melaksanakan wewenang yang dimiliki dengan sebaik-baiknya	P 2 2	2 3	5 4	4 0	0 0	0 5	4 3	3 2	2 1	1 5	1 0	2 0	1 0	0 0	0 0	1 4	4 7	S. T
2	Kemampuan kerjasama dengan rekan sejawat	P 2 3	2 2	1 0	0 0	0 0	5 5	4 4	3 3	2 2	1 0	1 0	4 0	0 0	0 0	0 0	1 5	5 0	S. T
2	Memanfaatkan waktu optimal dalam menyelesaikan pekerjaan	P 2 4	1 9	1 3	0 0	0 0	5 5	4 4	3 3	2 2	1 1	9 5	5 2	0 0	0 0	0 0	1 4	4 7	S. T
2	Bertanggungjawab terhadap hasil kerja	P 2 5	1 0	1 2	9 1	0 0	5 5	4 4	3 3	2 2	1 1	5 0	4 8	2 7	2 0	0 0	1 2	2 7	S. T
																		7 2 0	S. T
	TOTAL SKOR SUB VARIABEL																	3 3 4 9	Ti ng gi

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, 2011

SV - X5	D13	D14	D15
Nilai indeks minimum	= 1	X 25	X 32 = 800
Nilai indeks maksimum	= 5	X 25	X 32 = 4.000
Range	= 4.000	- 800	= 3.200
Jenjang range	= 3.200	: 5	= 640

SANGAT RENDAH	RENDAH	CUKUP	TINGGI	SANGAT TINGGI
800	1.440	2.080	2.720	3.360
				3349 ↑
	$\frac{3.349}{4.000}$	X	100%	= 83,7%

Sebagian responden menilai pelayanan pengurusan izin belum dapat diselesaikan melebihi waktu yang ditetapkan. Data yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menyatakan kadang-kadang. Pada tabel terlihat skor 82 yang menyatakan kadang-kadang begitu juga menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu khususnya izin mendirikan bangunan. Hasil tanggapan responden yang diperoleh memperlihatkan ada dengan skor 82 ini termasuk kategori sedang, berdasarkan data penyelesaia tugas di KP2T Kota Lhokseumawe memiliki kendala seperti pembagian kerja yang tidak merata,

pelimpahan wewenang yang tidak berjalan di tambah lagi tenaga ahli yang kurang.

Seperti pada pertanyaan (P3) menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan rencana. Hasil tanggapan responden yang diperoleh memperlihatkan ada skor paling tinggi yaitu 133 yang responden menyatakan sangat setuju dan mengerjakan suatu pekerjaan sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil tanggapan responden yang diperoleh memperlihatkan ada skor 140 ini menunjukkan bahwa kesesuaian pekerjaan sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah organisasi serta memberikan solusi pemecahan terhadap pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan oleh izin mendirikan bangunan.

KP2T Kota Lhokseumawe pekerjaan sesuai dengan standar kualitas pekerjaan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan target yang ditetapkan. Menurut pendapat Tjiptono, 2001. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam hal ini Skor kualitas pelayanan di KP2T Kota Lhokseumawe adalah 416 dari pertanyaan P6-P8. Skor sangat tinggi.

Dengan memperhatikan jumlah dan prosentase jawaban responden yang bersifat sangat mendukung, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengurusan izin bangunan sangat memperhatikan kualitas kerja dalam setiap melaksanakan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Kuantitas hasil kerja dapat dilihat dari parameter-parameter tingkat hambatan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang mereka jalankan, capaian hasil dari pekerjaan tersebut, serta efektivitas kerja. Dalam menyelesaikan

pekerjaan pengurusan izin mendirikan bangunan. Ditunjukkan dengan banyak yang diselesaikan secara cepat, efektif dan efisien serta memahami proses penyelesaian pekerjaan dengan baik. Hasil tanggapan responden yang diperoleh memperlihatkan politif serta berkomunikasi dengan pelanggan mendengarkan keluh kesah dan memberikan alternatif terbaik.

Responsivitas, yaitu bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik yaitu sejauh mana pelaksanaan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan organisasi. Mengenali masalah-masalah yang dihadapi dalam bekerja untuk mencari alternatif penyelesaiannya, begitu juga memprakarsai tindakan perbaikan terhadap upaya penyelesaian suatu pekerjaan dengan baik serta menyampaikan kalau ada alternatif penyelesaian pekerjaan yang baik

Responsibilitas, yaitu sejauh mana pelaksanaan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijaksanaan organisasi yang benar. Responsibilitas dapat dilihat dari tingkat pelaksanaan kegiatan dengan prinsip administrasi, serta kebijakan organisasi yang benar serta tingkat pelaksanaan kegiatan, apakah pelaksanaan kegiatan sudah sesuai dengan hasil yang dicapai. Pada dimensi ini memiliki skor 665 yang berarti sangat tinggi

Mengoptimalkan kemampuan diri untuk bekerja secara lebih baik dengan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang tersedia serta bekerjasama dengan baik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan dipertanggungjawabkan. Hal yang penting lain terbuka menerima pertanyaan terkait dengan penyelesaian pekerjaan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.

Pada dimensi akuntabilitas sebagian responden menilai secara keseluruhan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dengan skor 720 dari P21-P25 termasuk kategori tinggi atau politif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini harus didukung dengan

pemikiran bersama, komunikasi dengan rekan sejawat dengan baik. Dengan komunikasi yang baik dengan rekan sejawat sehingga dalam hal menjalankan pengurusan izin lebih efektif dan menilai memanfaatkan waktu bekerja dengan optimal akan tercapai serta pengurusan izin mendirikan bangunan memiliki cara dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tingkat pertanggung jawaban pelaksanaan dan jangka waktu pelayanan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Indikator tanggung jawab dapat dilihat dari parameter-parameter tingkat hambatan pengurusan izin dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang mereka jalankan, capaian hasil dari pekerjaan tersebut, serta efektivitas kerja. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa memahami akan tugas dan tanggung jawab

Akumulasi jawaban responden untuk variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Akumulasi Penilaian Untuk Pernyataan
Variabel Kinerja

No Item	Skor					Total Skor
	5	4	3	2	1	
1	0	0	22	6	4	82
2	7	13	9	3	0	120
3	7	23	2	0	0	133
4	14	16	2	0	0	140
5	3	24	2	3	0	123
6	15	15	2	0	0	141
7	12	17	3	0	0	137
8	12	18	2	0	0	138
9	15	10	7	0	0	136
10	12	12	8	0	0	132
11	11	16	5	0	0	134
12	10	20	2	0	0	136
13	8	15	9	0	0	127

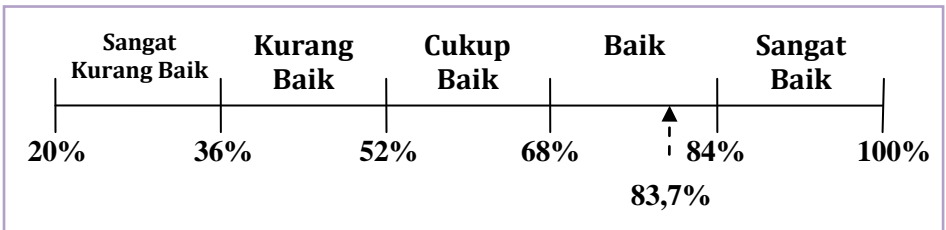
14	11	13	8	0	0	131
15	16	13	3	0	0	141
16	13	11	7	1	0	132
17	18	12	2	0	0	144
18	22	8	2	0	0	148
19	14	8	7	3	0	129
20	13	5	12	2	0	125
21	25	3	4	0	0	149
22	23	5	4	0	0	147
23	22	10	0	0	0	150
24	19	13	0	0	0	147
25	10	12	9	1	0	127
Y	332	312	133	19	4	3349

Sumber. Hasil Penelitian, 2011

Dari skor item indikator variabel Kinerja diperoleh total skor sebesar 3349, persentase skor total yang diperoleh jika dibandingkan dengan skor idealnya adalah

$$= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% = \frac{3349}{5 \times 25 \times 32} \times 100\% = 83,7\%$$

Untuk mengkategorikan persentase skor yang diperoleh, dapat dibuat range kategori persentase skor dalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 4.5 Variabel Kinerja

Dapat dikatakan bahwa Kinerja termasuk ke dalam kategori baik berada di interval 68 %- 84,99%. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Lhoseumawe Propinsi Aceh baik.

4.4. Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Dalam menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini mengenai pengaruh Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu digunakan alat analisis jalur. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala ukur ordinal. Untuk memenuhi syarat data yang digunakan dalam perhitungan analisis jalur sekurang-kurangnya mempunyai tingkat pengukuran interval, data yang dikumpulkan dari kuisioner terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Hasil data interval dapat dilihat pada lampiran.

4.4.1. Koefisien Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Menggunakan data dengan skala ukur interval yang diperoleh selanjutnya dihitung skor untuk setiap variabel yang digunakan dalam analisis data. Variabel Pengorganisasian yang terdiri atas struktur (X_1), desain (X_2) dan aplikasi (X_3) sebagai variabel sebab (eksogenus variabel) dan sebagai variabel akibat (endogenus variabel) adalah variabel Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Langkah awal dalam proses perhitungan koefisien jalur adalah menghitung korelasi antar variabel yang digunakan. Koefisien korelasi menunjukkan keeratan hubungan yang terjadi antar variabel yang diteliti. Hasil perhitungan korleasi antar variabel X adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Hasil Koefisen Korelasi X_1, X_2, X_3

Variabel	Nilai Korelasi	Keterangan
X1-X2	0,298	Tidak Kuat
X1-X3	0,476	Cukup Kuat
X2-X3	0,479	Cukup Kuat

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi, terlihat adanya hubungan antara struktur (X_1) dengan desain (X_2) yang tidak terlalu kuat. Diperoleh tingkat hubungan sebesar 0,298. Hubungan antara struktur (X_1) dengan aplikasi (X_3) masuk dalam kategori cukup kuat dengan tingkat hubungan sebesar 0,476. Korelasi desain (X_2) dengan aplikasi (X_3) diperoleh masuk kategori cukup kuat dengan tingkat hubungan sebesar 0,269. Selanjutnya berdasarkan koefisien korelasi yang diperoleh dapat dihitung koefisien jalur yang menjelaskan pengaruh variabel X terhadap Y.

Dalam menghitung koefisien jalur, dilakukan dengan menggunakan software SPSS 18. Hasil perhitungan menggunakan SPSS terlihat pada nilai *Standardized Coefficients (Beta)*. Dari hasil perhitungan analisis jalur, diperoleh koefisien jalur secara parsial struktur (X_1), desain (X_2) dan aplikasi (X_3) terhadap Kinerja (Y) seperti tersaji dalam Tabel 4.17

Tabel 4.17
Hasil Koefisien Jalur X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	T hitung	T tabel
Struktur (X_1)	$P_{yx1} = 0,327$	2,490	
Desain (X_2)	$P_{yx2} = 0,351$	2,669	
Aplikasi (X_3)	$P_{yx3} = 0,338$	2,367	
Pengaruh Secara Bersamaan = 0,630			
Pengaruh Residu = 0,608			

Sumber, Hasil Penelitian, 2011

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari struktur (X_1), desain (X_2) dan aplikasi (X_3) terhadap Kinerja (Y).

Diperoleh koefisien jalur untuk struktur terhadap Kinerja (ρ_{yx1}) sebesar 0.327 dengan nilai bertanda positif, koefisien jalur untuk desain terhadap Kinerja (ρ_{yx2}) sebesar 0,351 dengan nilai

bertanda positif, dan koefisien jalur untuk aplikasi terhadap Kinerja (ρ_{yx3}) sebesar 0.338 dengan nilai bertanda positif.

4.4. 2. Pengujian Hipotesis

Sebelum memberikan interpretasi lebih jauh secara umum dalam populasi mengenai pengaruh variabel yang diteliti terlebih dilakukan pengujian apakah struktur (X_1), desain (X_2) dan aplikasi (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu . Pengujian hipotesis dilakukan melalui dua tahap yaitu pengujian pengaruh secara simulan dan pengujian pengaruh secara parsial.

- **Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan**

Untuk menjawab permasalahan penelitian secara bersama-sama Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi berpengaruh terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu , hipotesis statistik dinyatakan dalam bentuk sebagai berikut :

- $H_0 : \rho_{YX_i} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Pengorganisasian
 $i = 1,2,3$ yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi terhadap
 Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
- $H_1 : \rho_{YX_i} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan Pengorganisasian yang
 $i = 1,2,3$ terdiri atas struktur, desain dan aplikasi terhadap Kinerja
 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu .

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan melalui statistik uji F. Penentuan hasil pengujian (penerimaan atau penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya dengan ketentuan tolak H_0 jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau jika nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari α penelitian (0,05). Dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas $db_1 = 3$ dan $db_2 = 32-3-$

$1 = 28$, diperoleh $F_{0,05(3;28)} = 2,947$ Diperoleh hasil F_{hitung} dari perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k - 1) \times R_{Y(X_1, X_2, X_3)}^2}{k \times (1 - R_{Y(X_1, X_2, X_3)}^2)} = \frac{(32 - 3 - 1) \times 0,630}{3 \times (1 - 0,630)} = 15,921$$

Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($15,921 > 2,947$) atau jika dilihat nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kekeliruan 5% ($\alpha = 0,05$), maka dapat diambil keputusan untuk menolak H_0 .

Jadi hasil pengujian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu .

• **Pengujian Koefisien Jalur**

Setelah hasil pengujian simultan disimpulkan H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama, selanjutnya dilakukan pengujian individual untuk melihat kebermaknaan (*signifikansi*) pengaruh variabel independen (X_1, X_2 dan X_3) secara parsial terhadap variabel dependen (Y), maka dilakukan pengujian dengan uji t. Hasil perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.18
Uji Hipotesis Pengaruh secara Parsial

No	Hipotesis	Koefisien Jalur	t_{hitung}	Signifikansi	t_{tabel}	Kesimpulan Statistik
1	Struktur mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan	0,327	2,490	0,019	2,048	H_0 ditolak, terdapat pengaruh struktur terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan

No	Hipotesis	Koefisien Jalur	t_{hitung}	Signifikansi	t_{tabel}	Kesimpulan Statistik
	Terpadu					Terpadu
2	Desain mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	0,351	2,669	0,013	2,048	H_0 ditolak, terdapat pengaruh desain terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
3	Aplikasi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	0,338	2,367	0,025	2,048	H_0 ditolak, terdapat pengaruh aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2011

Hasil pengujian hipotesis untuk melihat pengaruh parsial dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis : Pengaruh Struktur Secara Parsial Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Pengaruh struktur secara parsial terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ditunjukkan oleh koefisien jalur ρ_{YX1} sebesar 0,327. Hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,490 dan nilai t_{tabel} untuk $\alpha=0,05$ dan derajat bebas $32-3-1= 28$ sebesar 2,048.

Hipotesis :

$H_0 : \rho_{YX1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh struktur terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$ Terdapat pengaruh struktur terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Hasil uji empiris menyatakan penolakan terhadap H_0 atau dengan kata lain menerima H_1 karena diperoleh $t_{hitung} = 2,490 > t_{tabel} = 2,048$ dan nilai signifikan untuk X_1 (0,019) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Diperoleh hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh yang bermakna struktur terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu secara parsial.

2. Pengujian Hipotesis : Pengaruh desain Secara Parsial Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Pengaruh desain secara parsial terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ditunjukkan oleh koefisien jalur ρ_{YX_2} sebesar 0,351. Hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,669 dan nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas $32 - 3 - 1 = 28$ sebesar 2,048.

Hipotesis :

- $H_0 : \rho_{YX_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh desain terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
- $H_1 : \rho_{YX_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh desain terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Hasil uji empiris menyatakan penolakan terhadap H_0 atau dengan kata lain menerima H_1 karena diperoleh $t_{hitung} = 2,669 > t_{tabel} = 2,048$ dan nilai signifikan (p-value) untuk X_2 (0,013) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Diperoleh hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh yang bermakna pengaruh desain terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu secara parsial.

3. Pengujian Hipotesis : Pengaruh Aplikasi Secara Parsial Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Pengaruh aplikasi secara parsial terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ditunjukkan oleh koefisien jalur ρ_{YX_3} sebesar 0,338. Hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,367 dan nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas $32 - 3 - 1 = 28$ sebesar 2,048.

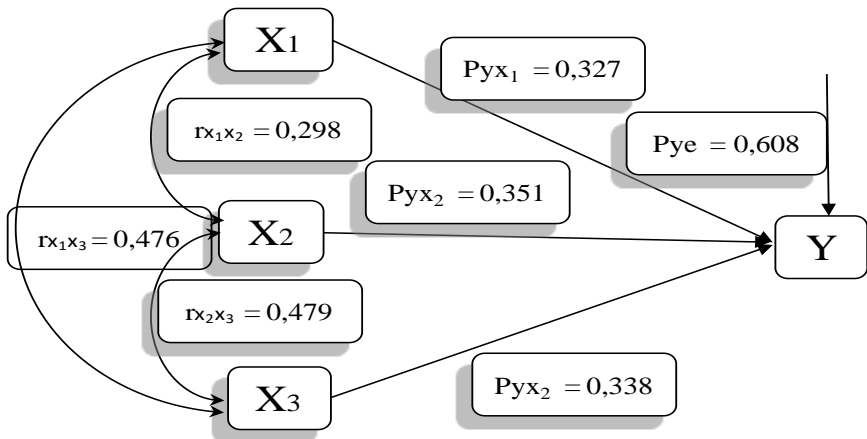
Hipotesis :

- $H_0 : \rho_{YX_3} = 0$ Tidak terdapat pengaruh aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
- $H_1 : \rho_{YX_3} \neq 0$ Terdapat pengaruh aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Hasil uji empiris menyatakan penolakan terhadap H_0 atau dengan kata lain menerima H_1 karena diperoleh $t_{hitung} = 2,367 > t_{tabel} = 2,048$ dan nilai signifikan untuk X_3 (0,025) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Diperoleh hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh yang bermakna aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu secara parsial.

4.4.3. Besar Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Dari hasil pengujian pada bagian di atas diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) secara bersama-sama dan secara parsial variabel Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Adapun gambar hubungan X dengan Y adalah sebagai berikut :



Gambar 4.6
Path Diagram Model Struktural Pengaruh Pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Hasil pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan (nyata) secara bersama-sama dan secara parsial Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Total pengaruh dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,630. Jadi ditemukan dalam penelitian ini 63,0% kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dipengaruhi oleh Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi dan sebesar 37,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tabel 4.19
Hasil Pengaruh secara Parsial

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung			Total Pengaruh
			X ₁	X ₂	X ₃	
X ₁	0,327	10,7%	-	3,4%	5,3%	19,3%
X ₂	0,351	12,3%	3,4%	-	5,7%	21,4%
X ₃	0,338	11,4%	5,3%	5,7%	-	22,3%
Total Pengaruh						63,0%

Besar pengaruh untuk setiap Pengorganisasian secara parsial dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Besar Pengaruh struktur Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Pengaruh X ₁ terhadap Y langsung	$= P_{yX_1} \times P_{yX_1}$	
	$= 0,327 \times 0,327$	$= 0,107$
Pengaruh X ₁ terhadap Y melalui X ₂	$P_{yX_1} \times r_{X_1X_2} \times P_{yX_2}$	
	$= 0,327 \times 0,298 \times 0,351$	$= 0,034$
Pengaruh X ₁ terhadap Y melalui X ₃	$P_{yX_1} \times r_{X_1X_3} \times P_{yX_3}$	
	$= 0,327 \times 0,476 \times 0,338$	$= 0,053$
Total Pengaruh		$= 0,193$

Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa kontribusi (pengaruh) langsung struktur terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebesar 10,7%.

Sementara itu adanya dua subvariabel pengorganisasian lainnya yang saling berhubungan dengan struktur memperbesar pengaruh struktur terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang ditunjukkan oleh pengaruh tidak langsung melalui desain sebesar 3,4% serta yang melalui aplikasi sebesar 5,3%. Hasil yang diperoleh menunjukkan pengaruh struktur dari Pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu semakin besar ditunjang oleh sub-variabel Pengorganisasian yang lain.

Secara total pengaruh struktur dalam pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah 19,3% dengan arah yang positif, yang berarti semakin baik struktur dalam pengorganisasian akan menjadikan semakin tinggi Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu .

2. Besar Pengaruh Desain Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Pengaruh X_2 terhadap Y langsung	$= P_{yx_2} \times P_{y_{x_2}}$ $= 0,351 \times 0,351$	$= 0,123$
Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_1	$= P_{yx_2} \times r_{x_1x_2} \times P_{yx_1}$ $= 0,351 \times 0,298 \times 0,327$	$= 0,034$
Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_3	$= P_{yx_2} \times r_{x_2x_3} \times P_{yx_3}$ $= 0,351 \times 0,479 \times 0,338$	$= 0,057$
Total Pengaruh		$= 0,214$

Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa kontribusi (pengaruh) langsung desain terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebesar 12,3%.

Sementara itu adanya dua Pengorganisasian lainnya yang saling berhubungan dengan desain memperbesar pengaruh desain terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang ditunjukkan oleh pengaruh tidak langsung melalui struktur sebesar 3,4% serta yang melalui aplikasi sebesar 5,7%. Hasil yang diperoleh menunjukkan pengaruh desain dari pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu semakin besar ditunjang oleh sub-variabel pengorganisasian yang lain.

Secara total pengaruh desain dalam pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah 21,4% dengan arah yang positif, yang berarti semakin baik desain dalam pengorganisasian akan menjadikan semakin tinggi Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu .

3. Besar Pengaruh aplikasi Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Pengaruh X_3 terhadap Y langsung	$= P_{yX_3} \times P_{yX_3}$	
	$= 0,338 \times 0,338$	$= 0,114$
Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_1	$= P_{yX_3} \times r_{X_1X_3} \times P_{yX_1}$	
	$= 0,338 \times 0,476 \times 0,351$	$= 0,053$
Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_2	$= P_{yX_3} \times r_{X_2X_3} \times P_{yX_2}$	
	$= 0,338 \times 0,479 \times 0,327$	$= 0,057$
Total Pengaruh		$= 0,223$

Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa kontribusi (pengaruh) langsung aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebesar 11,4%.

Sementara itu adanya dua Pengorganisasian lainnya yang saling berhubungan dengan aplikasi memperbesar pengaruh aplikasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang ditunjukkan oleh pengaruh tidak langsung melalui struktur sebesar 5,3% serta yang melalui desain sebesar 5,7%. Hasil yang diperoleh menunjukkan pengaruh aplikasi dari Pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu semakin besar ditunjang oleh sub-variabel Pengorganisasian yang lain.

Secara total pengaruh total pengaruh aplikasi dalam pengorganisasian terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah 22,3% dengan arah yang positif, yang berarti semakin baik aplikasi akan menjadikan semakin tinggi Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Lhokseumawe.

Hasil yang di dapat penelitian menunjukkan bahwa melalui kuesioner tidak menjamin sebuah penelitian berjalan sesuai dengan observasi dilapangan hal ini terbukti dengan banyak persoalan yang belum terbaca melalui kersioner, permasalahan melalui observasi peneliti menunjukkan bahwa banyak permasalahan pengorganisasian di KP2T Kota Lhokseumawe yang dihadapi seperti pembagian tugas yang tidak proposional, rentang kendali dengan frekuensi hubungan atasan dan bawahan kurang berjalan dengan baik hal ini di karenakan sering terjadi pergantian pimpinan serta koordinasi antara Pemerintah Kota dengan unit KP2T Kota Lhokseumawe tidak berjalan dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa pengeluaran izin mendirikan bangunan (IMB) tidak dikeluarkan oleh KP2T Kota Lhokseumawe melainkan melalui SK Walikota Lhokseumawe. Menurut peneliti hal ini mencerminkan bahwa pengorganisasian di KP2T Kota Lhokseumawe tidak berjalan sebagaimana wewenang yang di berikan oleh Qanun Nomor 4 Tahun

2009 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan Kota Lhokseumawe.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti dapat kita tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan Pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi berpengaruh terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Adapun kinerja pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di KP2T Kota Lhokseumawe tidak berjalan dengan harapan, hal ini terlihat dengan produktivitas, responsivitas, responsibilitas dan tanggap serta bertanggungjawab masih belum efektif. Dengan demikian KP2T Kota Lhokseumawe belum memberikan kontribusi yang baik dalam pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Lhokseumawe.
2. Komponen pengorganisasian yang memiliki pengaruh paling dominan dalam optimalisasi kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan menunjukkan hasil penelitian adalah dimensi formalisasi yang termasuk standar operasional prosedur, petunjuk teknis dan delegasi wewenang dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini menggambarkan bahwa dengan sering terjadi penggantian pimpinan berpengaruh pada kinerja KP2T Kota Lhokseumawe, disisi lain meskipun sudah memiliki standar operasional prosedur tapi pada pelaksanaan tidak berjalan hal ini menyebabkan tidak optimalnya kinerja KP2T Kota Lhokseumawe.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Untuk Perbaikan KP2T Kota Lhokseumawe

Setelah diuraikan tentang pengaruh pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan di KP2T Kota Lhokseumawe di atas dapat penulis sarankan:

1. Pengorganisasian yang dilakukan KP2T Kota Lhokseumawe sudah baik khusus pengurusan izin mendirikan bangunan, masih membutuhkan perbaikan seperti pembagian tugas serta dibutuhkan staff yang bisa diandalkan.
2. Pengorganisasian yang dilakukan KP2T Kota Lhokseumawe tidak terlepas dari pengaruh pimpinan organisasi yang dapat mengkoordinasikan kinerja pegawai khusus pengurusan izin mendirikan bangunan di KP2T Kota Lhokseumawe.
3. Kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan di KP2T Kota Lhokseumawe sudah baik tapi perlu di tingkatkan kualitas serta kemampuan staff yang memadai.

5.2.2. Saran bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Saran yang dapat disampaikan penulis dalam upaya menindaklanjuti tentang pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan di KP2T Kota Lhokseumawe.

1. Setelah penelitian ini, para peneliti perlu melaksanakan pengkajian lebih lanjut dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Lhokseumawe
2. Peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian tentang pengorganisasian terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan, disarankan untuk meneliti tentang pengurusan izin gangguan atau HO (*Hinder Ordonantie*), karena di Kota lhokseumawe permasalahan HO (*Hinder Ordonantie*) masih dianggap tidak dibutuhkan dalam mendirikan sebuah usaha



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solihin.2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Agung Rai, I Gusti. 2011. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik, Konsep, Praktik, dan Studi Kasus*, Jakarta: Salemba Empat
- Arnold, Hugh J and Daniel C Feldman. 1985. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Bernardin & Russel, 1998. *Human Resouces Management An Experimental Approach*, Singapore: Mc. Graw-Hill Internasional.
- Budihardjo, Andreas. 2011. *Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*, Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing
- Blau, Peter M., dan Meyer, Marshall W., 2004, *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, Jakarta: Penerbit Prestasi Pustakaraya.
- Blumberg, M. and Pringle, C.D. 1982. "The missing opportunity in organizational research: some implications for a theory of work performance,". *Academy of Management Review*. Vol. 7.
- Creswell. John W. 2010, *Research Design, Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Terjemahan Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chatab, Nevizond. 2009. *Mengawal Rancangan Pilihan Organisasi, Organization Theory, Desain and Structured Networks*. Bandung: Alfabeta.
- Danim, Sudarman. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

- Elizur. D. 1996. *Job Evaluation*. Terjemahan Rochmulyati Hamzah, Jakarta: Binaman Presindo
- Fandi, Tjiptono, 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta.
- Gomes, F.C., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Islamy, M. Irfan, 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bina Angkasa
- John, Charles, 1996, *Public Policy*, Terjemahan Nashir Budirnan, Jakarta: Manajemen PT. Radja Grafindo Persada.
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*, Jakarta: Salemba Humanika
- Kuswadi, 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Laurensius, F, 2005. *Membangun Kultur Kinerja pada Organisasi Sektor Publik*, Jakarta: Lembaga Manajemen FE.UI
- Larry D Stout. 1993 *Performance Measurement Guide*
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Rosda Karya
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu, 2010, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Budaya Organisasi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta

- Purwanto. E.A. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media
- Robbins, S.P. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, Terjemahan Jusuf Udaya, Jakarta: Arcan
- Robbins, S.P. and Judge, 2008, *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Edisi 12, Terjemahan Diana Angelica, Jakarta, Salemba Empat
-, 2008, *Perilaku Organisasi*, Buku 2, Edisi 12, Terjemahan Diana Angelica, Jakarta, Salemba Empat
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Soleh, Chalib, 2011. *Menilai Kinerja Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Sedarmayati. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siegel, Gary dan H. R. Marconi. 1989. *Behavioral Accounting*. South-Western. Publishing. Ohio.
- Said, M. Mas'ud. 2010. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang. UMM Press
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta LP3ES Indonesia
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. PT. Refika Aditama
- Sutarto, 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 2000. *Organisasi: Perilaku-Struktur-Proses*. Jakarta : Binapura Aksara.
- Rivai, Veihzal. 2003. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administasi Publik Komtemporer*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Thoha, Miftah, 2009. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Rajawali Pers
- Tika. Pabunda. M, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Yukl, Gary, 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Edisi Indonesia: PT. Indeks
- Wibowo, 2011. *Manajemen Kerja*, Jakarta: Rajawali Pers
- Winardi. J. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Wirawan, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat
- Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Dasar tahun 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Perubahan Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan Kota Lhokseumawe

Sumber-sumber lainnya

<http://www.lhokseumawekota.go.id/>

Wikipedia. <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>, tanggal 5 Oktober 2011.

Mink. 1993. *Kinerja* <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>, tanggal 5 Oktober 2011.

Kota Lhokseumawe Dalam Angka 2010 (Kota Lhokseumawe in Figures) 2010, Kota Lhokseumawe: Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe

Karyana, Ayi. 2005 Tesis: *Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Pengelolaan Restribusi Pasar di Dinas Perdagangan dan Industri Kabupaten Cianjur (Suatu Kasus di Seksi Bina Usaha dan Sarana Perdagangan) Bandung: Universitas*

Padjadjaran.

Muliawaty, Lia. 2002. Tesis: *Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bandung. Bandung: Universitas Padjadjaran.*



BIODATA ANGGOTA

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP	198010012008121002
5	NIDN	0001108013
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Aceh Utara, 01 Oktober 1980
7	Email	ahmadyani.unimal08@gmail.com
8	Nomor HP	0852 7771 7288
9	Alamat Kantor	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh Lhokseumawe
10	Nomor Telepon/Fax	-
11	Lulusan yang telah diluluskan	S-1 = 25 orang
12	Mata Kuliah yang diampu	1. Teori Organisasi 2. Organisasi dan Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe	Universitas Padjadjaran, Bandung	
Bidang Ilmu	Ilmu Administrasi Negara	Magister Administrasi Publik	
Tahun Masuk-Lulus	2001-2007	2009-2012	
Judul Skripsi/Thesis/Desertasi	Implementasi Kebijakan Galian C (Studi di Kecamatan Sawang Kabupaten Aceh Utara)	Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe)	
Nama Pembimbing/Promotor	Deddy Satria Mangkuwinata, M. Si	Dr. Entang Adhy Muktar, M.S	

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (JutaRp)
1	-	-	-	-

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (JutaRp)
1.	2012	Ketua Pelaksana Program Desa Binaan di Paloh Puntit	UNIMA	10.000.000,-
2.	2013	Ketua Pelaksana Program Desa Binaan di Paloh Puntit	UNIMA	10.000.000,-

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentasion*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	-	-	-	-

H. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	-	-	-	-

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	-	-	-	-

J. Penghargaan dalam 10 Tahun Terakhir (dari Pemerintah, Asosiasi atau Institusi Lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1	Donor Darah ke 36 Kali	Bank Darah Aceh Utara	2010

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan hibah Kompetensi.

Lhokseumawe, 28 April 2015
Pengusul,

Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si

BIODATA

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Bobby Rahman, S.Sos, M.Si L
2	Jabatan Fungsional / Pangkat	Lektor, III/b
3	Jabatan Struktural	Ketua Program Studi Ilmu Politik
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	19840903 200801 1 004
5	NIDN	0003098403
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Lhokseumawe, 3 September 1984
7	Alamat Rumah	Jl. Cot Sabong No. 9D Uteunkot Lhokseumawe, Aceh
8	Nomor Telepon/Faks/HP	--- /---/085260131840
9	Alamat Kantor	Jl. Sumatera, Kampus Bukit Indah, Blang Pulo Kec. Muara Satu Lhokseumawe- Aceh
10	Nomor Telepon/Faks	0645-48657/0645-44450
11	Alamat e-mail	bo13by_84@yahoo.com
12	Istri	Ainun Zairinah, SE
13	Anak	1. Cahaya Shabriena 2. Daffa Arya Rahman

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Univ. Malikussaleh	Ilmu Administrasi	-	-
Univ. Padjadjaran	-	Ilmu Administrasi	
Bidang Ilmu	Adm. Negara	Administrasi Publik	
Tahun Masuk-Lulus	2002-2007	2009-2011	
Judul Skripsi/Thesis/ Disertasi	Kebijakan Pemerintah Dalam Rehabilitasi Jalan (Studi Kasus Pada Dinas Kimpraswil Kota	Implementasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi Pada Dinas Perhubungan	

Biodata

	Lhokseumawe)	Kabupaten Aceh Utara)	
Nama Pembimbing	M. Akmal, S.Sos, MA Taufik Abdullah, S.Ag, MA	Prof. Dr. Drs. H.A. Kartiwa, SH, MS. Dr. Drs. Entang Adhy Muhtar, MS.	

Semua data yang saya isikan dan cantumkan dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hokum, apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hiubah Penelitian Bersaing,

Bukit Indah, 20 Januari 2017

(Bobby Rahman, S.Sos, M.Si)
NIP. 198409032008011004

Ti Aisyah

1. Ti Aiyah, S.Sos, MSP, NIP:19641215 2001122 00 1 Lahir di Tempok Teungoh Kota Lhokseumawe, 15 Desember 1964. menyelesaikan Jenjang Strata satu di Universitas Malikussaleh Lhokseumawe 1989, dan Strata Satu (Pasca Sarjana) Studi Pembangunan di USU Medan selesai pada Tahun 2005. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala, Gol Ruang : IV/a

Pekerjaan:

- Staf Pengajar Tetap / UNIMAL Tahun 2000 Pengangkatan PNS Tahun 2001 s.d sekarang,
- Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Tahun 2002
- Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dari 2006 – 2012
- Pembantu Dekan Bidang Administrasi Umum dan Keuangan FISIP Universitas Malikussaleh Tahun 2002 dan Pembantu Dekan Bidang Sistem Informasi, Perencanaan dan Kerjasama FISIP Universitas Malikussaleh tahun 2012 -2015

Publikasi / Buku

- Perlawanan Darul Islam Aceh, Analisis Sosial Politik Pemberontakan Regional di Indonesia 1953-1964, Tahun Terbit 2008 (Anggota Tim Penulis)
- Evaluasi Perkembangan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) di Kecamatan Sawang Tahun 2014

Penelitian/Karya ilmiah

- Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja dan Produktivitas Kerja Pegawai Tahun 2004
- Fungsi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas dan Produktivitas Kerja PNS Pada Era Otonomi Daerah Tahun 2004
- ADIL Tahun 2006.
- Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Pengembangan Kecamatan Di Kabupaten Aceh Utara, publikasi Tahun 2007
- Pembangunan Masyarakat Gampong Tahun 2007
- Sekelumit Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Indonesia Tahun 2008

- Kepemimpinan Wanita (jurnal suwa) Tahun 2009
- Implementasi Program Bantuan Keuangan Pemakmu Gampong (BKPG) (Studi di Kabupaten Aceh Utara) (Jurnal Sosioreligi)
- Prioritas Pembangunan Aceh Tahun 2012
- Strategi Pembangunan Masyarakat Menuju Perubahan 2013
- Profesional Leader (pemimpin) 2014
- Pengelolaan Dana Bergulir Tahun 2015
- Masalah dan Kebijakan Pembangunan Desa Publikasi Tahun 2016

BAHAN AJAR

- Diktat Ilmu Administrasi (Suatu Pengantar) Tahun 2004
- Diktat Sistem Administrasi Negara Tahun 2007
- Diktat Pemberdayaan Masyarakat 2015

Perizinan terpadu merupakan sebuah kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. permasalahan dalam penelitian ini adalah kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) yang disebabkan oleh karena pengorganisasiabn yang belum efektif. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kinerja Di Kantor Pelayanan Terpadu (KP2T) Kota lhokseumawe Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Teori yang digunakan sebagai pedoman penelitian adalah teori organisasi oleh Stephen P. Robbins, yang terdiri: a) Struktur, b) Desain, c) Aplikasi dan teori kinerja dari Agus Dwiyanto, yang terdiri dari: a) Produktivitas, b) Kualitas Peyananan, c) Responsivitas, d) Responsibilitas, dan e) Akuntabilitas.

Sesuai dengan karakteristik penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data diperoleh dari informan kunci (key informan) dengan menggunakan metode survey eksplanasi (explanatory survey). Untuk pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara serta observasi. Sementara pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi literatur, Analisis data di uji dengan path analysis (jalur analisis).

Hasil uji analisis diperoleh memperlihatkan pengorganisasian yang terdiri atas struktur, desain dan aplikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Pengaruh terbesar pada variabel aplikasi, variabel aplikasi didukung oleh variabel struktur dan variabel desain sudah kearah positif.

UNIMAL PRESS

