

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era globalisasi banyak muncul teknologi yang mendukung suatu informasi atau pelayanan. Berbagai macam teknologi yang ada sekarang banyak dimanfaatkan oleh pemerintah untuk peningkatan sistem pelayanan publik. Teknologi digunakan dalam menunjang pelayanan dan mempermudah pelayanan yang dilaksanakan seperti halnya dengan konsep *e-government*. Konsep *e-government* disini yang dimaksudkan yaitu sebagai penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi untuk menjadikan administrasi pemerintahan lebih transparan kepada masyarakat, pelayanan yang efektif serta efisien (Hasniati, 2006).

Beberapa negara telah mengimplementasikan *e-government* didalam tata kelola pemerintahan contohnya seperti negara Singapura, Jepang, dan Korea. *E-government* memberikan banyak manfaat atau dampak positif diantaranya, yaitu: Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, membuat masyarakat lebih memahami informasi yang lebih berkualitas, dalam penyelenggaraan pemerintah lebih menjadi transparansi dan akuntabilitas, mereduksi biaya transaksi, interaksi, dan komunikasi dalam proses pemerintah (Indrajit, 2003).

E-government telah diterapkan di Indonesia berdasarkan pada kebijakan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Dalam Peraturan Presiden tersebut untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dalam penggunaan *e-government* sangat memudahkan

pemerintahan dalam segala hal salah satunya yaitu dalam pengelolaan data menjadi informasi yang mana selanjutnya akan digunakan oleh pemerintah dalam pengambilan keputusan (Abadi, 2010).

E-government juga membuat pelaksanaan pemerintah lebih efisien. Tidak hanya pemerintah saja yang dapat mendapatkan keuntungan dari penerapan *e-government* melainkan masyarakat juga dapat merasakan dampak dari diterapkannya *e-government*. Dalam pelaksanaan *e-government* yang telah menerapkan sistem informasi maka memudahkan pelayanan seperti halnya informasi, dan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat bisa dapat dilakukan dengan lewat internet (Abadi, 2010). Manfaat yang diberikan juga seperti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berjalan dengan cepat, informasi dapat tersedia setiap saat, informasi dapat diakses lewat internet tanpa ribet (Sosiawan, 2008).

Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Krismaji, 2015). Sistem informasi diperlukannya klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu informasi oleh pengguna informasi (Yohana Larizha, 2018). Kriteria dari sistem informasi anatara lain: fleksibel, efektif, dan efisien. Sistem informasi manajemen merupakan serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi dan secara rasional mampu menstransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan (Yohana Larizha, 2018)

Menurut pendapat Lucas sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai seperangkat prosedur yang telah tersusun dengan baik. Sistem informasi manajemen ketika dijalankan dapat menghasilkan suatu informasi untuk dapat mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian dalam organisasi (Harotono, 2013). Maka dari itu Sistem informasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam suatu pemerintahan atau dalam suatu organisasi bahkan perusahaan tertentu. Dengan adanya sistem informasi maka pihak pemerintah atau pihak yang menggunakan sistem informasi dapat menjamin kualitas informasi yang akan disajikan serta dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang diperoleh tersebut. Salah satu tujuan dari sistem informasi manajemen adalah membantu pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat (Hartono, 2013). Ketepatan pembuatan keputusan disini juga berdasarkan dari hasil suatu informasi yang tepat pula. Sistem Informasi Manajemen menyediakan informasi bagi pemakai dalam bentuk laporan dan output dari berbagai simulasi model matematika. Laporan dan output model dapat disediakan dalam bentuk tabel atau grafik (Mahmudi A. , 2010)

Sistem Informasi manajemen menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada semua kalangan masyarakat. Sebab pada dasarnya manusia yaitu butuh untuk mendapatkan pelayanan guna untuk memenuhi kebutuhannya. Seperti dengan halnya bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik untuk masyarakat (Mahmudi A. , 2010). Pelayanan publik merupakan suatu jasa atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pemerintah atau oleh penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan dengan kepentingan publik. Maka dari itu suatu sistem informasi manajemen diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik karena dapat

membuat suatu pelayanan lebih mudah, cepat, dan lebih transparasi seperti yang diharapkan oleh masyarakat (Mahmudi A. , 2010).

Pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah yaitu mencakup dua hal yaitu pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua pelayanan tersebut saling berjalan beriringan guna untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik atau *good performance*. Pelayanan publik memiliki tujuan yang mana didukung dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam hal tersebut maka pelayanan publik diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan undang-undang. Pelayanan yang diharapkan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam hal penyediaan fasilitas publik serta administrasi publik. Pelayanan publik sendiri menjadi tolak ukur penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah, karena masyarakat dapat langsung menilai ataupun merasakan sejauh mana pelayanan publik itu berjalan dengan baik, efektif, dan efisien (Surjadi, 2012).

Kenyataannya pemerintah masih kualahan dalam melaksanakan pelayanan publik, maka menyebabkan pelayanan yang sangat lamban, kurang begitu responsive serta kurang akuntabel. Maka dari itu sangat perlunya peningkatan pelayanan melalui *e-government* dengan menerapkan teknologi berbasis elektronik. Dalam penerepan sistem informasi manajemen yang berbasis elektronik oleh pemerintah-pemerintah daerah, yaitu menjadi salah satu cara peningkatan kualitas pelayanan, guna untuk mamajukan serta mengembangkan teknologi untuk mempermudah sistem layanan. Namun demikian masyarakat belum dapat sepenuhnya menerima karena masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham penggunaan teknologi. Selain itu masih banyak institusi pemerintahan yang belum maksimal karena keterbatasan sumber daya

manusia yang sudah berkompeten dibidang informatika atau dalam penggunaan informasi teknologi (Sardjito, 2017).

Berlakunya keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik yang diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada semua masyarakat. Dari hal tersebut sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dimanfaatkan secara cepat, tepat, dan akurat. Maka dari itu hal ini juga dapat membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi-inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam perkembangan pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah telah muncul banyak inovasi-inovasi pelayanan publik yang lebih baik serta efektif seperti halnya pelayanan publik sistem informasi manajemen tata ruang di Kabupaten Jepara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Jepara merupakan salah satu kabupaten yang telah menetapkan inovasi sistem informasi manajemen tata ruang yang sering disebut e-Singmantap. E-singmantap merupakan pelayanan perizinan sistem informasi manajemen tata ruang yang berbasis elektronik. E-Singmantap menyajikan suatu proses penerbitan Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) secara *online* sehingga dapat melakukan perizinan dengan waktu yang singkat. E-Singmantap ditetapkan pada tahun 2017. E-Singmantap diciptakan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih prima karena menurut Conrad, pemerintahan yang telah menerapkan teknologi yang berbasis internet maka dapat meningkatkan suatu program dan pelayanannya (Susanti, 2006). E-singmantap menjadi salah satu inovasi pemanfaatan geospasial yang masuk enam terbaik nasional berdasarkan Badan Informasi Geospasial (BIG). Dalam e-Singmantap terdapat hal yang

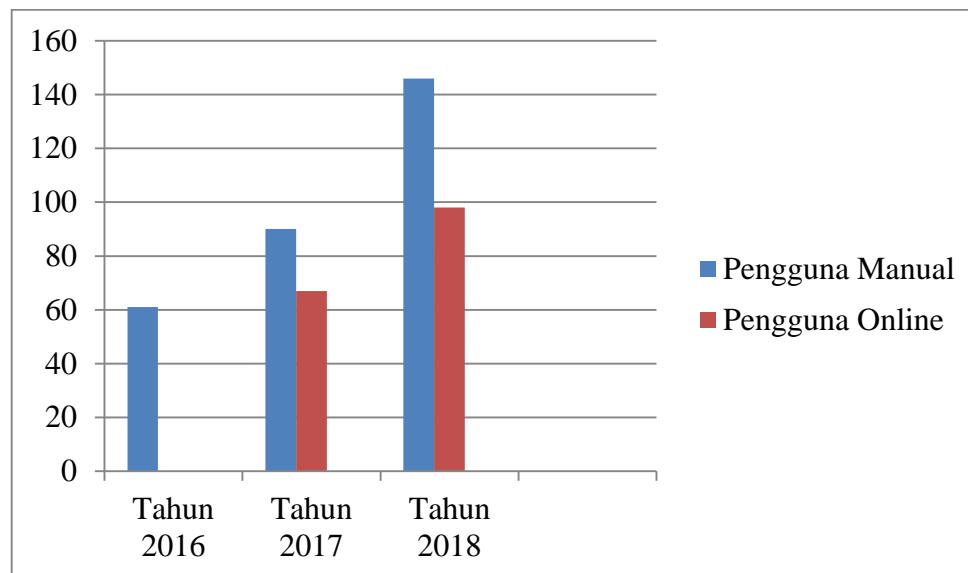
menarik dalam aplikasi ini karena kesederhanaan inovasinya yang memudahkan dalam pengurusan izin dengan cepat serta masyarakat tidak dipungut biaya (Bambang, 2017).

E-Singmantap ditetapkan berdasarkan dasar kebijakan perizinan pemanfaatan tata ruang yaitu Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, Pasal 13 bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota mempunyai kewajiban menyelenggara pembinaan penataan ruang sesuai dengan penataa masing-masing. Dasar hukum selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan ruang, bahwa perizinan pembangunan harus sesuai dengan tata ruang antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Izin Prinsip, Izin Lokasi dan Izin Perubahan Penggunaan Tanah Pertanian ke Non Pertanian. E-singmantap sendiri yang sudah berbasis sistem informasi tersebut juga berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jepara Tahun 2011-2031, Pasal 72 bahwa masyarakat dapat memperoleh informasi RTRW Kabupaten dan rencana rincinya melalui Sistem Informasi Tata Ruang Wilayah. Peraturan pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal melalui PTSP dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) yang terintegrasi dengan pemerintah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 14 Tahun 2012 pasal 19 ayat 3.

Dari hasil prapenelitian , di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara, bahwa masyarakat memang dapat lebih mudah mengakses informasi-informasi yang diberikan oleh pemerintah namun masyarakat juga belum adanya pemerataan atau kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet. Serta masih terdapat masalah yaitu dalam penerapan pelayanan perizinan secara online namun masih banyak masyarakat yang tetap menggunakan layanan secara manual. Penyebab dari masih adanya pengguna perizinan tata

ruang yang belum menggunakan e-Singmantap atau belum secara online yaitu karena keterbatasan dalam penggunaan teknologi, maka menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang mengajukan perizinan tidak langsung secara online melainkan bantuan dengan pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara.

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Layanan Perizinan Tata Ruang Kabupaten Jepara



Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara 2018

Gambar 1.1 di atas yaitu jumlah pengguna perizinan tata ruang di Kabupaten Jepara tiap tahunnya. Setiap tahunnya mengalami peningkatan yang mana pada tahun 2016 sebelum diterapkannya sistem online dalam pelayanan perizinan tata ruang, pengguna perizinannya yaitu hanya berjumlah 61 pengguna. Pada tahun 2017 pengguna layanan perizinan tersebut mengalami peningkatan namun dalam penggunaan perizinan tersebut masih banyak yang masih menggunakan manual. Pengguna manual yaitu berjumlah 90 pengguna sedangkan yang online 67 pengguna. Tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 pengguna perizinan tersebut juga meningkat namun pada pengguna onlinenya masih lebih sedikit dari pada pengguna manual yaitu sebanyak

98 sedangkan yang manual yaitu 146 pengguna. Dalam pelayanan perizinan tata ruang yang pada pertengahan tahun 2017 tepatnya bulan Mei sudah ditetapkan perizinan secara online. Namun masih banyak terdapat pengguna pelayanan yang masih memakai layanan secara manual atau masih butuh bantuan pegawai.

Gambar 1.1 jumlah penggunaan layanan perizinan tata ruang yang telah menunjukkan peningkatan setiap tahunnya namun masih banyak terdapat pengguna perizinan yang masih manual, dengan seiring diciptakan inovasi Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang atau e-Singmantap guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melihat dari fenomena yang sudah diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat pelayanan tersebut menjadi lebih efektif, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas serta pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Kabupaten Jepara.

2.1 Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas sistem informasi manajemen tata ruang E-Singmantap dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jepara Tahun 2017-2018 ?

3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat efektivitas sistem informasi manajemen tata ruang “e-Singmantap” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jepara tahun 2017-2018

4.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan informasi dan menambah wawasan bagi pembaca agar mengetahui efektivitas sistem informasi manajemen tata ruang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan tambahan referensi serta tambahan informasi bagi masyarakat yang akan mengkaji penelitian tentang sistem informasi manajemen tata ruang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
- a. Mendapat pengetahuan lebih tentang efektivitas sistem informasi manajemen tata ruang e-Singmntap di Kabupaten Jepara tahun 2017-2018.
 - b. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman kepada pemerintah agar pelaksanaan sistem informasi manajemen tata ruang lebih efektif.
 - c. Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan pengetahuan tentang adanya sistem informasi manajemen tata ruang guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5.1 Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Efektifitas Pelayanan Publik, Sistem Informasi Manajemen dan Peningkatan Kualitas Pelayanan. Dalam upaya mengembangkan serta menyempurnakan Pelayanan Publik Sistem Informasi Manajemen perlu adanya dilakukan studi pustaka. Antara lain yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Temuan
1	Yeri Timang (2014)	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Penerapan sistem informasi manajemen di kantor camat Poasia Kota Kendari sudah dikatakan cukup baik, karena

		Publik Pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari	sudag sesuai serta dapat menunjang setiap aktivitas pelayanan. Dapat dikatakan cukup baik didalam penelitian ini disebutkan bahwa sudah tersedianya fasilitas sarana serta prasaranan, sistem pelayanan dan tingkat pendidikan pegawai juga sangat menunjang dalam memberikan pelaynan publik yang prima. Kualitas dalam pelayanan publik tersebut juga dapat dikategorikan dengan pelayanna yang baik karena pelayanan yang mengutamakan budaya pelayanan yang menjunjung tinggi aturan, sopan santun, serta selalu sedia menerima masukan serta keluhan masyarkat untuk mencipkan pelaynan yang baik.
2	Maylina Nurwindiarti (2016)	Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo	Penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Sidoarjo sudah efektif karena sudah berbasis online serta syarat-syarat informasi yang baik telah diterapkan di Kabupaten Sidoarjo serta mampu menjadikan pengambilan keputusan. Pelayanan tersebut juga menjadi lebih berjalan dengan cepat dalam hal pelayanannya.
3	Umi Nur Agustina, Eva Hani Fanida	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (SIMPUSTRONIK) di Puskesmas Gantrung Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun	Tingkat efektivitas dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik di Puskesmas Gantrung dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas sistem yang baik, tidak hanya itu kualitas informasi, serta kualitas pelayanan juga baik karenan

			memiliki persentase yang tinggi. Kepuasan pelanggan juga diakui karena banyak pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan tersebut.
4	Alvin HaVianto	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)	Penerapan strategi di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam peningkatan kualitas pelayanan public dilihat dari dua aspek yaitu kualitas pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Terdapat empat strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan diantaranya yaitu strategi kualitas jasa, strategi penambahan nilai organisasi, strategi untuk SDM dalam organisasi, dan strategi bagi sumber daya informasi.
5	Junar W. Suwignya, Salmin Dengo, Jericho D. Pombengi	Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado	Pelayanan terpadu satu pintu Kota Manado dapat dikatakan efisiensi waktu serta biayanya belum terwujud dengan baik, begitu juga dengan prosedur pelayannya yang masih belum jelas serta rumit. Namun dalam responsivitas pegawai terhadap keluhan masyarakat sudah mulai baik tetapi tetap lambat dalam penanganannya.

Sumber: diolah dari beberapa sumber

Berdasarkan tabel 1.1 di atas memberikan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian ini memberikan suatu perbedaan, seperti penelitian oleh Yeri Timang dalam penelitiannya yang mengenai penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor camat Poasia Kota Kendari. Dalam penelitian Yeri Timang lebih fokus kepada kualitas pelayanan publiknya pada kantor camat yang sudah baik karena tersedianya fasilitas yang memadai. Maylina Nurwindiarti memberikan perbedaan

penelitian dari segi pelayanan yaitu mengenai pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) dalam penelitiannya yang memfokuskan pada hasil informasi yang diberikan yang sudah baik dan menjadikan pelayanan lebih cepat. Dalam penelitian Maylina memiliki kesamaan yaitu mengukur tingkat efektivitas sistem informasi manajemen.

Penelitian yang dilakukan oleh Umi Nur Agustina berbeda dalam studi kasusnya yaitu mengenai efektivitas penerapan sistem informasi manajemen dalam puskesmas, namun dalam penelitian ini terdapat beberapa kesamaan dalam mengukur sistem informasi manajemen yaitu dari segi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kepuasan pelanggan. Dalam penelitian Umi Nur Agustina efektivitas sistem informasi manajemennya dinilai baik dan efektif Karena dari segi kualitas sistem, informasi sudah baik, serta kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian Junar W. Suwignya hanya membahas mengenai efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti yaitu dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan belum adanya penerapan sistem informasi manajemen, jadi dalam penelitian tingkat efektivitas pelayanan masih rendah karena waktu serta biaya belum terwujud dengan baik. Dalam prosedur pelayanan juga masih belum jelas dan rumit.

Berdasarkan beberapa tinjauan pustaka yang telah dipaparkan diatas, peneliti memiliki perbedaan dari segi studi kasus yang di ambil dalam penelitian ini efektivitas sistem informasi manajemen tata ruang e-Singmantap di Kabupaten Jepara. Selain itu perbedaannya dalam teori yang digunakan yaitu dengan menggunakan teori sistem informasi manajemen menurut DeLone dan Mclean yaitu melihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, dan penggunaan. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada tingkat efektivitas sistem informasi

yang mana dalam peneraan sistem informasi yang sudah berbasis electronic belum sepenuhnya berjalan secara electronic dalam hal perizinan tata ruang, melainkan masih banyak penggunaan secara manual.

6.1 Kerangka Dasar Teori

6.1.1 Efektivitas

Efektivitas yang berasal dari kata efektif ini yang mana memiliki arti yaitu telah tercapainya suatu keberhasilan dalam mencapai sebuah tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Dalam hal ini efektivitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan hasil yang telah diharapkan dengan hasil yang nantinya akan terjadi. Tingkat penilaian dari efektivitas dapat dinilai dari beberapa sudut pandang, tergantung dengan bagaimana cara kita menilai efektivitas tersebut. Dalam bukunya G. Gedein dkk yang berjudul *Organization Theory and Design* yang telah mendefinisikan efektivitas yaitu sebagai berikut : “*That is, the greater the extent it which an organization's goals are met or surpassed, the greater its effectiveness*” (semakin besarnya pencapaian tujuan sebuah organisasi maka semakin besar efektivitasnya) (Gadeian, 1991).

Definisi dari efektivitas sebagai pengukur tingkat organisasi dalam pencapaian untuk melakukan kegiatan jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya efektivitas sebagai pengukur keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan sasaran dan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Robbins, 2008:129). Maksudnya efektivitas disini yaitu sebagai pengukur keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan sasaran dan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Dalam mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan atau ditargetkan oleh setiap organisasi maka efektivitas merupakan salah satu unsur pokok untuk mencapai tujuan tersebut. Tercapainya suatu tujuan atau sasaran yang sebelumnya sudah ditentukan maka dapat dikatakan

efektif. Hal tersebut juga telah dikemukakan oleh H. Emerson yang sudah dikutip oleh Soewarno Handaningrat S. yang telah mengungkapkan bahwa efektivitas yaitu merupakan suatu pengukuran dalam artian telah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Handayani, 1994).

Banyak yang menilai bahwa efisien dan efektif yaitu memiliki korelasi atau hubungan yang erat. Akan tetapi pada faktanya hubungan efektif dan efisien memiliki definisi yang berbeda satu sama lain. Dalam bukunya Mahmudi yang berjudul “Manajemen Kinerja Sektor Publik” telah mendefinisikan efektivitas yaitu sebagai hubungan antara output dengan tujuan, maka semakin besar kontribusi dari output terhadap tujuannya, maka semakin efektif juga program, kegiatan, atau organisasi (Mahmudi A. , 2010). Dalam bukunya Markus Zahnd yang berjudul “Perencanaan Kota Secara Terpadu” telah menambahkan juga perbedaan antara efektivitas dengan efisiensi dalam hal sasaran tujuannya. Yang mana dalam efektivitas berfokus pada akibatnya, efek atau pengaruhnya, sedangkan dalam efisiensi yang berarti tepat atau sudah sesuai dalam mengerjakan sesuatu hal dengan tidak membuang waktu atau tepat waktu (Zahnd, 2006).

Menurut Drucker, efektivitas merupakan sejauh mana kita mencapai suatu tujuan (Mutiarin & Zaenuri, 2014). Terdapat beberapa kriteria dalam mengukur dimensi efektivitas yang dapat mendukung suatu program seperti halnya kepuasan, pengembangan, serta waktu pelaksanaan. Perkembangan tersebut telah didukung dengan pendapat (Gibson, 1996) yang telah menyebutkan kriteria efektivitasan yaitu sebagai berikut :

- a. Mutu
- b. Efisiensi
- c. Kriteria jangka pendek-produktivitas
- d. Pengembangan

- e. Fleksibilitas serta kepuasan
- f. Kriteria jangka menengah-persaingan
- g. Kriteria jangka panjang-kelangsungan hidup

Suhana mengungkapkan bahwa efektivitas merupakan pengukuran terhadap ketercapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam penilaian pada efektivitas digunakan untuk menemukan mengenai sejauh mana dampak serta manfaat yang diberikan oleh program kepada penerima program tersebut (Mutiarin & Zaenuri, 2014). Menurut Campbell efektivitas secara umum memiliki beberapa aspek, diantaranya yaitu sebagai berikut :

- a. Keberhasilan
- b. Tingkat output serta input
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Pencapaian tujuan secara menyeluruh

Efektivitas pada dasarnya berfokus pada sebuah pencapaian sebuah tujuan atau pencapaian keberhasilan. Efektivitas juga merupakan sebagian dari dimensi produktivitas dengan suatu pencapaian target yang berkaitan dengan kuantitas, kualitas, serta waktu. Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, jadi dapat disimpulkan bahwasannya efektivitas yaitu merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh dan seberapa tepat target yang sudah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sebelumnya sudah ditentukan terlebih dahulu. Dengan konsep efektivitas maka dalam suatu organisasi dapat menggunakan sebuah efektivitas sebagai alat evaluasi sebuah program. Konsep tersebut menjadi salah satu faktor dalam menentukan keberlangsungan program apakah perlu untuk dilakukan perubahan atau tidak. Dalam hal ini, maka pencapaian efektivitas melalui pelayanan publik dapat diukur.

6.1.2 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem penghasil informasi yang dapat mendukung sekelompok manajer yang mewakili suatu unit organisasi seperti halnya tingkat manajemen atau salah satu bidang fungsional (McLeod, 2001). Selain itu sistem informasi manajemen juga dapat diartikan sebuah sistem yang menyediakan informasi berupa gambaran serta laporan (James, 2003). Sedangkan menurut Berry E Chausing suatu sistem informasi manajemen yaitu suatu kemampuan dari manusia didalam organisasi yang memiliki tanggung jawab mengumpulkan serta selanjutnya mengolah data untuk dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna (Jogiyanto, 2005).

Menurut pendapat Lucas sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai seperangkat prosedur yang telah tersusun dengan baik. Sistem informasi manajemen ketika dijalankan dapat menghasilkan suatu informasi untuk dapat mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian dalam organisasi (Hartono, 2013). Sistem informasi manajemen memiliki peran penting dalam menghasilkan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, serta dapat dipercaya. Dengan demikian maka penggunaan sistem informasi manajemen harus dilaksanakan dengan benar-benar sesuai dengan landasan sistem informasi manajemen. . Berkaitan dengan hal tersebut, DeLone dan Mclean telah mengemukakan mengenai faktor pengukuran sistem informasi manajemen, yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas sistem

Keefisienan serta keakuratan sistem yang memiliki peran dalam hal menghasilkan informasi.

b. Kualitas informasi

Terdiri dari kecepatan yang diperoleh dalam mendapatkan suatu informasi serta adanya konsistensi informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

c. Kepuasan pemakai

Tanggapan yang diberikan oleh pengguna sistem informasi mengenai aplikasi dan outputnya.

d. Penggunaan

Penggunaan sistem informasi yang dilakukan oleh kesadaran sendiri. (Mariana, 2006).

Informasi yang berkualitas dan dapat dipercaya menurut Wolk et.al (1992) dan Hendriksen (1992) menjelaskan bahwa kriteria utama informasi, yaitu berguna untuk pengambilan keputusan. Agar berguna, informasi harus mempunyai dua sifat kualitas utama dan dua sifat kualitas sekunder. Dua sifat kualitas utama adalah relevan dan reliability. Informasi dikatakan relevan kalau memenuhi tiga elemen tersebut. Sedangkan Pengertian Kualitas Menurut Bodnar (2003) merangkum karakteristik informasi yang berkualitas diidentifikasi sebagai berikut

a. *Relevant*

Informasi dikatakan relevan bila informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kemampuan para pengambil keputusan untuk membuat prediksi, atau mengkonfirmasi, atau mengoreksi ekspetasinya dimasa lalu.

b. *Reliable*

Informasi dikatakan terpercaya bila dia bebas dari kesalahan dan bias, serta secara akurat menjelaskan kejadian atau aktivitas organisasi.

c. *Complete*

Informasi dikatakan sempurna atau utuh bila dia tidak meninggalkan aspek-aspek penting yang melatarbelakangi suatu kejadian atau aktivitas yang diukur.

d. Timely

Informasi dikatakan tepat waktu bila informasi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan.

e. Understandable

Informasi dikatakan dapat dipahami bila informasi disajikan dalam format yang berguna dan dapat dimengerti.

f. Verifiable

Informasi dikatakan dapat diuji bila dua orang yang berpengetahuan secara independent memeriksa, akan menghasilkan informasi yang sama.

Sistem Informasi Manajemen memiliki beberapa karakteristik diantaranya yaitu sebagai berikut (Agung Janisma, 2018) :

1. Sistem informasi manajemen beroperasi pada tugas-tugas yang terstruktur yang mana dapat menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan.
2. Dapat berguna untuk mengurangi biaya serta meningkatkan efisiensi
3. Menyediakan laporan yang sudah terdefinisi guna pengambilan keputusan.
4. Mempermudah dalam akses informasi guna keperluan manajemen.

Manfaat SIM pada Organisasi Publik, diantaranya sebagai berikut:

1. Penyimpanan arsip dan dokumentasi/pencatatan data
2. Pembuatan dan pengolahan data statistik.
3. Penyelenggaraan administrasi perkantoran.

4. Pengolahan data untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan Administrasi Pembinaan seperti yang pada saat ini telah dilaksanakan.
5. Pertukaran data dan informasi antara pejabat/instansi, sehingga tidak perlu semua data harus di kembangkan dan dikelola sendiri oleh bagian yang memerlukan tetapi dapat mengakses data yang menjadi tanggung jawab fungsi yang bersangkutan.
6. Berkomunikasi, diskusi dan teleconference secara lebih efisien, dengan memanfaatkan fasilitas E-mail.
7. Publikasi (edaran, undangan, pemberitaan, buletin dan sebagainya) dengan membuat situs.
8. Menyusun perencanaan program, kegiatan dan anggaran.
9. Melakukan simulasi pelaksanaan suatu rencana operasi atau implementasi kebijaksanaan atau keputusan. Simulasi ini dapat digunakan untuk menguji efektifitas rencana dan memperkirakan tingkat keberhasilan atau dampak negatif/kerugian yang mungkin timbul agar dapat disiapkan rencana antisipasinya.
10. Melakukan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan.
11. Membuat analisis, perkiraan, ramalan kejadian berdasarkan data dan informasi yang dimasukkan.

Efraim Turban, McCean, dan James Waterbe dalam buku *Information Technology for Management Making Connection for Strategies Advantages*, menyebutkan kemampuan sistem informasi manajemen sebagaimana berikut :

- a. Melakukan komputasi numeric bervolume besar dengan kecepatan tinggi.
- b. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah dan cepat.

- c. Menyimpan informasi dalam jumlah yang besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.
- d. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah.
- e. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok pada suatu lokasi.
- f. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.g. Mengotomatisasikan proses-proses bisnis yang semi otomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.
- g. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
- h. Melaksanakan hal-hal di atas jauh lebih murah daripada apabila dikerjakan secara manual

6.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi suatu kebutuhan orang lain, orang lain disini yaitu pelanggan, konsumen, dan lain-lain (Sugiarto, 2003:36). Kata publik disini yaitu masyarakat keseluruhan (Ndraha, 2003:36). Pelayanan public yang menjadi dasar sebagai pelayanan kepada masyarakat serta menyangkut kepentingan masyarakat umum. Pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menjadi warga negara serta memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan umum tersebut. Selanjutnya dapat dilihat dari prosesnya bahwa terjadi interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Dimana pemerintah disini sebagai lembaga birokrasi yang mana memiliki fungsi untuk melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan dan berhak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah (Saefullah, 1995:5)

Pelayanan publik merupakan melayani atau memberikan pelayanan mengenai keperluan masyarakat atau setiap individu yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang sudah ditetapkan (Kuriawan, 2005). Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang maupun pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik untuk membentuk proses aktivitas atau kegiatan akan membentuk unsur-unsur sebagaimana yang sudah dikutip dalam (Moenir, 2008). Unsur-unsur tersebut yaitu :

a. Sistem atau prosedur layanan

Dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan adanya suatu sistem informasi, metode, serta prosedur yang mendukung pelayan berjalan dengan lancar.

b. Tugas layanan

Dalam pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas yang diterima agar dapat melayani semua kepentingan.

c. Kegiatan pelayanan

Dalam pelayanan publik suatu kegiatan harus dapat sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya diskriminasi masyarakat.

d. Pelaksanaan layanan

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus dapat semaksimal mungkin mengatur serta merencanakan program secara matang supaya dapat menghasilkan pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami oleh masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik terdapat empat unsur penting, diantaranya yaitu (Bharata, 2004):

a. Penyedia layanan

Pihak penyedia serta penyerahan barang atau jasa dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen.

b. Penerima layanan

Penerima layanan disini yaitu sering disebut sebagai konsumen atau customer yang telah menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis Layanan

Suatu layanan yang dapat diberikan dari penyedia layanan kepada orang yang membutuhkan pelayanan atau yang menerima layanan.

d. Kepuasan Pelanggan

Dalam tujuan pelayanan yaitu dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan.

Tujuan pelayanan publik secara teoritis pada dasarnya yaitu dapat memuaskan masyarakat. Untuk dapat mencapai kepuasan tersebut maka kualitas pelayanan sangat menjadi hal yang penting. Menurut Lijan Poltak asas-asas dalam pelayanan publik yaitu (Sinabela, 2008):

a. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

f. Keseimbangan hak serta kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ciri-ciri dari pelayanan publik yang baik yaitu mempunyai unsur-unsur sebagai berikut

(Kasmir, 2006):

- a. Telah tersedianya sarana serta prasarana yang baik
- b. Bertanggung jawab kepada penerima layanan
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik
- d. Mampu melayani dengan cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik
- f. Dapat memahami kebutuhan penerima layanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip pelayanan yang baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang mana sebagai berikut (Atik & Ratminto, 2007):

a. Kejelasan

Terdapat kejelasan dalam pelayanan publik seperti halnya dalam administrative.

b. Kepastian waktu

Dalam hal pelaksanaan pelayanan publik dapat selai tetap waktu

c. Kesederhanaan

Prosedur pelayanannya mudah dipahami serta tidak berbelit-belit

d. Keamanan

Dalam proses pelayanan publik memberikan rasa aman serta kepastian hukum kepada penerima layanan.

e. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima oleh masyarakat dengan benar dan tepat.

f. Tanggung jawab

Penyelenggara pelayanan publik harus dapat bertanggung jawab terhadap semua persoalan mengenai pelayanan publik.

g. Kemudahan akses

Tempat pelayanan publik mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

h. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana serta prasarana kerja yang memadai dan dapat mendukung teknologi telekomunikasi dan informatika atau telematika.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan yang nyaman bersih dan disediakan ruang tunggu serta terdapat fasilitas yang memadai.

7.1 Definisi Konseptual

7.1.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu tolak ukur dari pencapaian atau keberhasilan suatu hasil program yang diinginkan, yang dinilai dari efektivitas bukan dari kecepatan waktunya melainkan kepada ketepatan dari target sasaran yang sesuai dengan hasil yang ingin dicapai dalam program tersebut, dan dimana program yang ingin dicapai sudah ditetapkan sebelumnya.

7.1.2 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan seperangkat alat atau prosedur yang saling menunjang dalam menghasilkan suatu informasi guna mendukung pengambilan suatu keputusan dan pengendalian dalam organisasi.

7.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berupa barang ataupun jasa serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas serta prinsip pelayanan.

8.1 Definisi Operasional

Indikator Operasional merupakan suatu unsure yang penting dalam suatu penelitian yang mampu memberikan suatu informasi tentang pengukuran variable penelitian mengenai Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Kabupaten Jepara.

Tabel 1.2. Definisi Operasional Efektivitas Sistem Informasi :

No	Variabel	Indikator
1.	Kualitas Sistem	1. Efisiensi 2. Keakuratan
2.	Kualitas Informasi	1. Kecepatan 2. Konsistensi
3.	Penggunaan	1. Kesadaran pengguna
4.	Kepuasan Pemakai	1. Tanggapan

9.1 Metode penelitian

9.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang artinya suatu penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa yang berdasarkan fakta untuk diambil kesimpulan secara umum. Penelitian kualitatif menurut Moleong, 2007 dalam (Putri Febriani, 2013) adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian yang digambarkan secara deskriptif. Penelitian ini difokuskan kepada efektivitas pelayanan public Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang Menuju Pelayanan Perijinan Prima “e-SINGMANTAP” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Jepara

9.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara dan dikantor Badan Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara, adapun alasan mengapa memilih lokasi tersebut karena di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara sebagai pelaksana pelayanan Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang atau e-Singmantap, sedangkan Badan Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara yang merencanakan inovasi pelayanan

publi Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang e-Singmantap. Sehingga membuat peneliti memilih lokasi tersebut dijadikan tempat untuk penelitian.

9.1.3 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk dokumen asli yang aktual dari suatu peristiwa yang terjadi oleh karena itu dinamakan data primer. Sumber data dalam bentuk lisan ataupun yang diperoleh secara langsung melalui wawancara serta data yang didapatkan melalui responden yang berkaitan secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara bersama beberapa sumber yang ditetapkan.

Tabel 1.3. Data Primer

No	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Kualitas sistem informasi e-Singmantap	Instansi yang terkait langsung dengan e-Singmantap	Wawancara
2.	Tahapan pengajuan perizinan tata ruang dengan menggunakan e-Singmantap	Instansi yang terkait langsung dengan e-Singmantap	Wawancara
3.	Mekanisme penggunaan e-Singmantap	Instansi yang terkait langsung dengan e-Singmantap	Wawancara
4.	Tanggapan pengguna aplikasi e-Singmantap dalam hal kepuasan	Pengguna e-Singmantap	Wawancara

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dan dokumentasi, sehingga dengan penelitian data sekunder dapat diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel, skripsi, tesis, dan bahan lain yang berhubungan dengan penelitian. Pada penelitian ini data yang di ambil dari beberapa artikel, journal, dan skripsi yang sudah tetera pada daftar pustaka.

Tabel 1.4. Data Sekunder

No.	Nama Data	Sumber
1.	Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang	Peraturan Pemerintah
2.	Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik	Peraturan Presiden
3.	Perturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 2 Tahun 2011 tentang RTRW Kabupaten Jepara Tahun 2011-2031	Peraturan Daerah Kabupaten Jepara
4.	Artikel/jurnal/berita media massa terkait sistem informasi manajemen tata ruang	Pihak Ketiga

9.1.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan berbagai sumber data untuk mendapatkan data dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif yang harus menemukan data yang akurat, jelas dan spesifik. Seperti yang dijelaskan dalam buku Teori dan Paradigma Penelitian Sosial bahwa dalam metode kualitatif terdapat tiga

cara pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil metode wawancara yang dilengkapi dokumentasi setiap pelaksanaan penelitian, observasi yang dapat dilakukan baik secara individu ataupun oleh tim, dan instrumentasi yang diperlukan untuk memperoleh kekayaan informasi dalam suatu penelitian tersebut.

a. Wawancara

Wawancara atau *interview* dapat dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi, teknik wawancara didapatkan melalui observasi, kuisioner dan bisa bertanya secara langsung dengan obyek. Teknik ini digunakan apabila data yang dilakukan sebelumnya yaitu observasi belum memenuhi semua informasi, kemudian peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber yang di tujukan.

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Penulis dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dengan melakukan *face to face* . Dalam melakukan teknik ini peneliti sudah menyiapkan beberapa pertanyaan yang sudah di buat dan dilakukan dengan pertanyaan yang sama dengan responden lain.

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari narasumber yang bersangkutan secara langsung. Wawancara yang dilakukan sebagai penunjang penelitian ini membutuhkan beberapa pihak. Pihak yang diwawancarai sebagai berikut

Wawancara dilakukakan kepada kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara, Pegawain Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara dibagian Penataan Ruang, serta pengguna perizinan sistem tata ruang Kabupaten Jepara.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang didapat dari buku, dokumentasi dan data-data yang didapat dari narasumber yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jepara subjek penelitian. Dokumentasi sebagai penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data. Membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan.

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. (Arikunto, 2002).

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 2 Tahun 2011 tentang RTRW Kabupaten Jepara Tahun 2011-2031.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 2 Tahun 2011 tentang RTRW Kabupaten Jepara Tahun 2011-2031.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Jepara.
7. Beberapa sumber dari berita dan internet.

9.1.5 Tehnik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen, 1982 analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, selanjutnya mengorganisasikan data, memilah serta memilih data mana yang selanjutnya dapat dikelola, mengklasifikasikannya, mencari serta menemukan pola, menemukan sesuatu yang penting serta sesuatu yang akan dapat dipelajari, serta memutuskan hal apa yang dapat diceritakan kembali (Moleong, 2007). Dalam analisis data memiliki 4 tahapan yaitu diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman juga memiliki pendapat yang sama dengan Moleong yang mana analisis data memiliki beberapa langkah-langkah, diantaranya sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Mengumpulkan data dengan cara langsung datang ke tempat lokasi penelitian dengan melakukan berbagai cara yaitu seperti sesi wawancara, observasi, serta dokumentasi.

2. Reduksi Data

Proses seleksi, pengabstrakan, transformasi, serta pemfokusan data kasar yang sebelumnya didapat dari lapangan dan belum adanya pengolahan.

3. Penyajian Data

Suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data disini diperoleh dari berbagai jenis diantaranya yaitu seperti keterkaitan kegiatan, jaringan kerja, dan tabel.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam pengumpulan data, seorang peneliti harus dapat mengerti apa yang akan diteliti serta tanggap supaya dapat menyusun pola-pola yang akan diteliti.