

**ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENGURUSAN DAN PENERBITAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BULUKUMBA**

**TESIS**

**SUBARLING  
Nim : 4617103050**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2019**

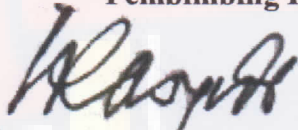
## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul : ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENGURUSAN DAN PENERBITAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BULUKUMBA**

**Nama Mahasiswa : Subarling  
Nim : 4617103050  
Program Study : Administrasi Publik**

**Menyetujui,  
Komisi Pembimbing:**

**Pembimbing I**



**Prof. DR. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd**

**Pembimbing II**

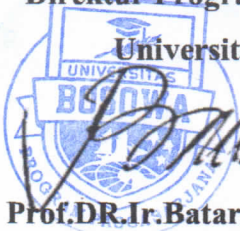


**DR. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si**

**Mengetahui:**

**Direktur Program Pascasarjana**

**Universitas Bosowa**

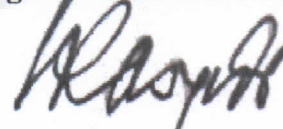


**Prof. DR. Ir. Batara Surya, ST, M.Si**

**NIDN: 09 1301 7402**

**Ketua Program Studi**

**Magister Administrasi Publik**



**Prof. DR. Drs. Andi Rasyid Pananrangi, M.Pd**

**NIP: 19560110 198303 1 002**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari/ tanggal : 12 Desember 2019

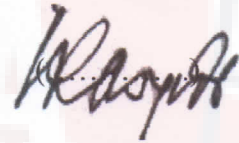
Tesis atas nama : Subarling

Nim : 4617103050

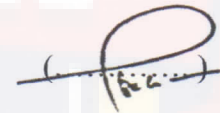
Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Sarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

### Panitia Ujian Tesis


Ketua : Prof. DR. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd



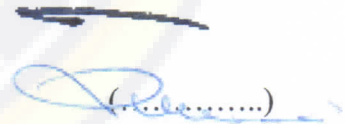
Sekretaris : DR.Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si



Anggota Penguji :1. Prof. DR.H.Imran Ismail, M.Si

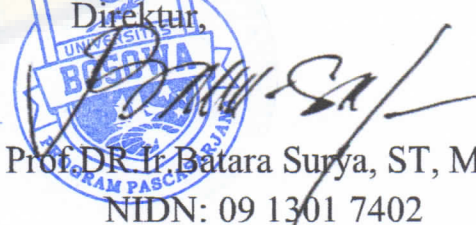


2. DR.Dra.Hj.Juharni, M.Si



Makassar, 12 Desember 2019

Direktur



Prof. DR. Ir. Batara Surya, ST, M.Si  
NIDN: 09 1301 7402

## PERNYATAAN ORISINAL TESIS

Saya yang menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, sayabersedia Tesis (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat (2) dan Pasal 70)

Makassar, 12 Desember 2019



*Subarling*  
SUBARLING

NIM.4617103050

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melindungi dan melimpahkan hidayah, inayah dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik dalam Pengurusan dan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba”.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Magister pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar :

Tesis ini dapat terselesaikan karena bantuan dan dukungan banyak pihak. Maka sudah sepantasnya dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

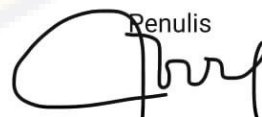
1. Prof.DR.Ir.Batara Surya, ST, M.Si Direktur Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar, khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
2. DR.Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si, Asisten Direktur Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar sekaligus Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis saat penyusunan naskah Tesis ini dan selama kuliah khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.

3. Prof.DR. Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd, KPS Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar sekaligus Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis saat penyusunan naskah Tesis ini dan selama kuliah khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
4. Prof.DR.H. Imran Ismail, M.Si, sebagai Dosen Penguji I yang telah membimbing dan memberikan masukan, serta koreksi demi kesempurnaan penulisan naskah tesis ini ilmu yang bermanfaat kepada penulis demi kesempurnaan penulisan/ penyusunan Tesis ini dan selama kuliah khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
5. DR. Dra. Hj. Juharni, M.Si, sebagai Dosen Penguji II yang telah membimbing dan memberikan masukan, serta koreksi demi kesempurnaan penulisan naskah tesis ini ilmu yang bermanfaat kepada penulis demi kesempurnaan penulisan/ penyusunan Tesis ini dan selama kuliah khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
6. Para Ibu dan Bapak Dosen Program Pascasarjan Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan ilmu pengetahuan dengan penuh ketulusan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba yang telah membantu selama melakukan riset dan pengumpulan data .
8. Selanjutnya kedua orang tua teristimewa kepada isteri tercinta Hj.Ferawati Syam, Anak-Anakku tersayang: Yeniliah Rezky Pramudyanti dan Muh.Fahreza Ramadhan yang telah memberikan semangat kepada penulis dan menyelesaikan studi dan penulisan tesis ini.
9. Seluruh rekan rekan seperkuliahan Program Studi Ilmu Administrasi Publik (tidak dapat kami sebutkan satu persatu ) yang telah membantu penulis baik selama perkuliahan maupun saat penulisan tesis ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tugas pembuatan tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan tesis ini dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca.

Makassar, 2 November 2019

Penulis  
  
SUBARLING

## ABSTRAK

SUBARLING. Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Dalam Pengurusan dan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba (dibimbing oleh Andi Rasyid Pananrangi dan Syamsul Bahri)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menginterpretasi dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan khususnya pemberian izin mendirikan bangunan di Kab.Bulukumba,

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana data diperoleh dari sejumlah informan baik pemberi layanan (Petugas) maupun penerima layanan (Masyarakat).

Hasil penelitian mengenai kinerja aparaturnya yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba menunjukkan kinerja aparaturnya Aparatur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba terkait sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bulukumba atas pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Pelaksanaannya telah baik namun belum sempurna dan perlu di tingkatkan lagi kearah yang lebih baik.

Indikator yang mempengaruhi kinerja tingkat aparaturnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba adalah tingkat kesadaran masyarakat didalam melakukan pembangunan di Kabupaten Bulukumba, lokasi dan letak bangunan Pemohon serta Peraturan Perundang Undangan mengenai Bangunanyang perlu di revisi.

**Kata Kunci :** Analisis, Kinerja, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan



## ABSTRACT

SUBARLING. Performance Analysis of Public Service Apparatuses in the Arrangement and Issuance of Building Permits at the One-Stop Investment and Integrated Services Office of Bulukumba Regency (supervised by Andi Rasyid Pananrangi and Syamsul Bahri)

This study aims to analyze and interpret in improving the quality of licensing services, especially granting building permits in the Regency of Bulukumba,

This research is descriptive in nature using a qualitative approach in which data is obtained from a number of informants, both service providers (officers) and service recipients (community).

The results of the research on the performance of the service apparatus applied at the Investment and Integrated Services Office of the One Door of Bulukumba Regency shows the performance of the service apparatus of the Investment Service Office and the Integrated Services of the One Door of the Regency of Bulukumba related to attitudes and behavior in providing services to the community in Bulukumba Regency for the management and issuance of Building Permits for Implementation has been good but not yet perfect and needs to be improved in a better direction.

Indicators that affect the performance of the service apparatus level at the Office of Investment and Integrated Services of One Door in Bulukumba Regency are the level of community awareness in carrying out development in the Regency of Bulukumba, the location and location of the Applicant's building as well as the Regulations for Invitation regarding Building that need to be revised.

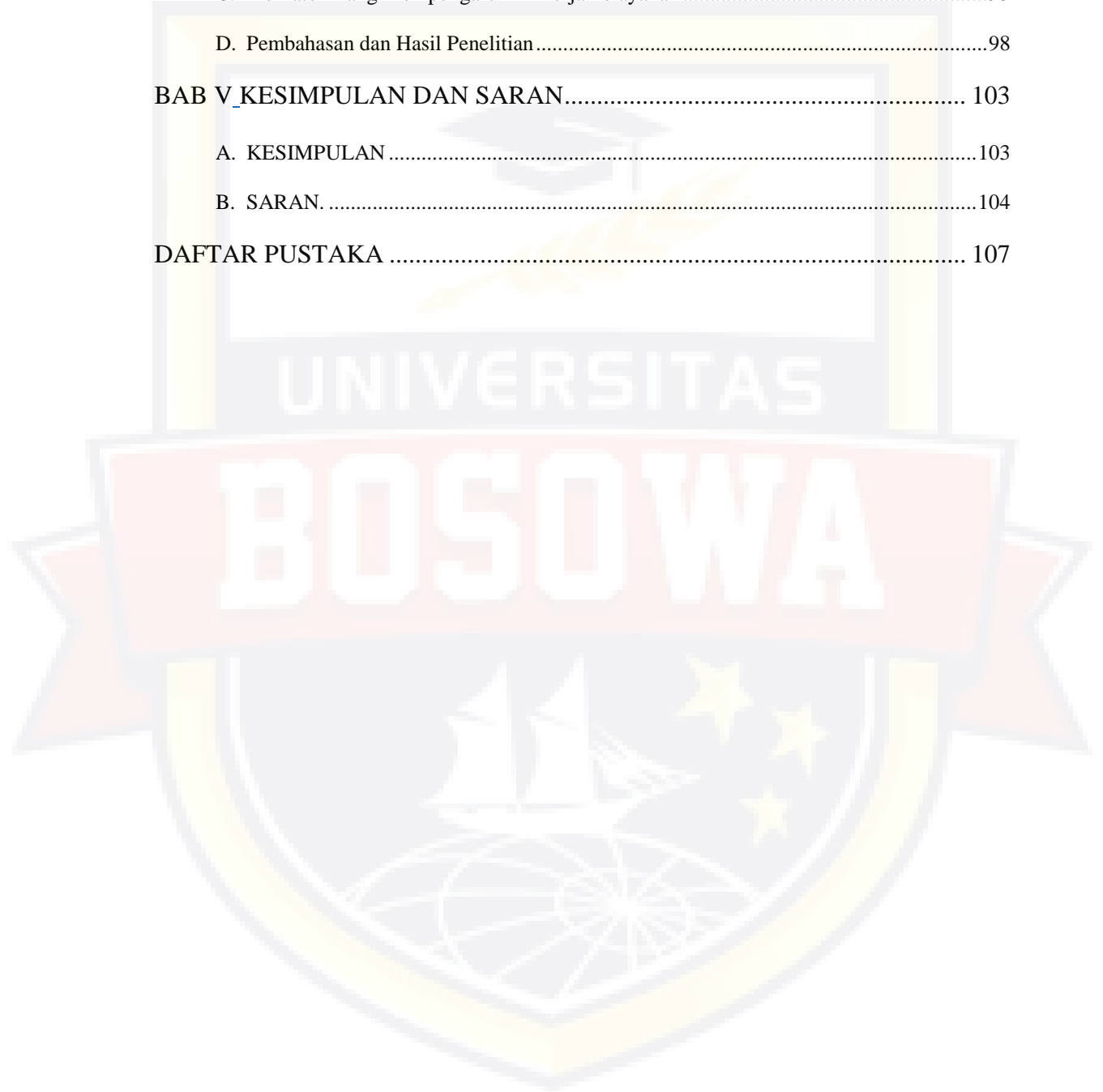
**Keywords:** Analysis, Performance, Service, Building Permit

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINAL TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
B. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Konsep Pelayanan Publik.....	11
1. Pelayanan Publik .....	11
2. Ciri Pelayanan Publik .....	13
3. Kualitas Pelayanan Publik .....	13
B. Konsep Kinerja Aparatur.....	18

1. Pengertian Kinerja .....	18
2. Pengertian Pegawai.....	20
3. Penilaian Kinerja .....	23
4. Pengukuran Kinerja Pegawai.....	25
C. Konsep Manajemen Publik .....	35
1. Karakteristik, Arah, Tujuan dan Prinsip Manajemen Publik .....	35
2. Fungsi manajemen dan fungsi fungsi manajemen .....	39
D. Penelitian Terdahulu .....	48
E. Kerangka Konsep .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Desain Penelitian.....	54
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	54
C. Fokus Penelitian .....	55
D. Pemilihan Informan.....	56
E. Jenis dan Sumber Data .....	58
F. Teknik Pengumpulan Data .....	58
G. Teknis Analisis Data .....	60
H. Teknik Triangulasi Data.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu . .....	64
2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	71
a. Prosedur Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan .....	71
b. Standar Biaya dan Pengukuran .....	78
B. Kinerja Pelayanan Publik .....	84
1. Kemudahan prosedur .....	85
2. Kecepatan Penerbitan IMB .....	87
3. Ketepatan Penerbitan IMB.....	89

4. Sikap dan Pelayanan Petugas.....	91
5. Kenyamanan Pengurusan.....	92
C. Indikator Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan .....	93
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	98
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>103</b>
A. KESIMPULAN .....	103
B. SARAN. ....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Jenis Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP	66
4.2	Waktu Penyelesaian Perizinan dan Non Perizinan	67
4.3	Data OPD Teknis	70
4.4	Tabel Waktu Penerbitan IMB	72
4.5	Kelas Bangunan	79
4.6	Luas Lantai Bangunan	80
4.7	Tingkat Konstruksi Bangunan	81
4.8	Lokasi Bangunan	82
4.9	Sampel Tarif Hunian Terendah	83
4.10	Jumlah Penerbitan IMB	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
4.1	Alur Pelaksana Perizinan	68
4.2	Alur Proses Pelayanan Perizinan	75



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

- I. Surat Izin Penelitian dari Kampus
- II. Izin Penelitian dari Instansi
- III. Pedoman Wawancara dan Daftar Informan
- IV. Contoh Izin Mendirikan Bangunan
- V. Piagam Penghargaan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019
- VI. Gambar Dokumentasi
- VII. Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Publik DPMPTSP dan Peraturan Daerah No.16 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan suatu negara pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Negara berupaya untuk mencukupi apa yang menjadi kebutuhan rakyatnya. Dengan demikian esensi dari keberadaan suatu pemerintahan dalam suatu wilayah pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Ini berarti bahwa Pemerintah tidak diadakan sendiri, dan untuk dirinya sendiri, namun diadakan oleh masyarakat dan difungsikan untuk melayani masyarakat, serta mengembangkan potensi masyarakat yang bersangkutan untuk mencapai hasil yang disepakati bersama. Untuk itu maka Pemerintah melalui berbagai organisasi didalamnya berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dengan diterapkannya otonomi daerah melalui Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka pengaturan rumah tangga daerah diserahkan pada daerah yang bersangkutan. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan fungsi pemerintahan, upaya peningkatan pelayanan oleh pemerintah mulai diwujudkan dalam bentuk penerapan prinsip-prinsip *good governance* (tata pemerintahan yang baik). Melalui pemberian otonomi kepada daerah diharapkan daerah mampu meningkatkan daya saing dan kualitas pembangunan dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman

daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia/ NKRI (UU No 32 tahun 2004)

Reformasi di bidang politik yang terjadi di negara kita pasca runtuhnya rezim Orde Baru telah membawa dampak terjadinya reformasi pada bidang-bidang lain. Berbagai kemajuan teknologi yang saat ini sedang dirasakan juga menyemarakkan gaung perubahan dalam kehidupan bernegara. Pemahaman masyarakat akan hak-haknya semakin lama juga semakin meningkat. Berbagai tuntutan diajukan oleh masyarakat berkaitan dengan berbagai hal, antara lain tentang partisipasi, transparansi dan sebagainya.

Dibidang penyelenggaraan pemerintahan, isu yang disuarakan adalah persoalan pelayanan publik oleh organisasi publik atau organisasi pemerintah. Selama ini ada kesan pelayanan oleh petugas dalam organisasi pemerintah masih belum seperti yang diharapkan. Berbagai isu muncul diantaranya adalah bahwa pelayanan cenderung pilih kasih, berbau KKN, berbelit-belit dan sangat tidak memuaskan masyarakat. Untuk itu suara mengenai perlunya perbaikan dalam hal pelayanan pada masyarakat menjadi suatu hal yang tak terelakkan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan akan baik pula. Tugas utama aparatur pemerintah adalah untuk

melayani masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan aparatur mencerminkan kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparatur pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Dalam konteks pelayanan publik pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan di bidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Hal ini sangat sesuai seperti yang dikemukakan oleh Lukman (2002:16) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa:

“pelayanan yaitu upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan. Produk barang atau jasa yang dihasilkan dapat dinikmati masyarakat melalui proses dan sikap kerja aparatur yang ramah dan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kalau hal ini terjadi maka akan menumbuhkan kepercayaan (*trust*), kesetiaan dan loyalitas dari masyarakat untuk dapat berurusan kembali dengan birokrasi”.

Pada kenyataannya belum semua aparatur pemerintah menyadari pentingnya pelayanan, sehingga sering terjadi dikalangan aparatur pemerintah yang menunjukkan bahwa mereka umumnya belum menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat maupun arti penting dari pelayanan itu sendiri

Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan hasil sesuai yang diharapkan. Aparatur pelayanan publik dalam melayani masyarakat dituntut memiliki kinerja yang baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dirugikan.

Menurut A. Dale Timple yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2006:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal:

“Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi” (Adaddanuarta,2014, from: <http://adaddanuarta.blogspot.com/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html/>, 15 Agustus 2019

Faktor eksternal dan internal tersebut dapat terlaksana dengan adanya kompetensi yang memadai terhadap aparatur pelayanan, sikap ramah dan beretika serta faktor lingkungan kerja yang didukung oleh sarana dan prasarana serta sikap pimpinan dalam memimpin organisasi.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam mewujudkan pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dalam konteks ini, kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan.

Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pembangunan, oleh karenanya untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit layanan.

Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik sehingga harus memiliki kemampuan dan kompetensi sehingga mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Kewajiban negara dalam rangka pemenuhan pelayanan kepada masyarakat diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai percepatan dalam membenahan pelayanan yang ada di bentuklah Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, untuk itu diperlukan adanya sumber daya aparatur yang tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, bersikap ramah dan cekatan.

Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan sampai ke tingkat provinsi dan kabupaten dimana dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu oleh kabupaten/kota dilaksanakan oleh dinas/badan/kantor yang diberikan pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada kepala dinas/badan/kantor yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu seperti tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta

memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, transparan pasti dan terjangkau.

Kabupaten Bulukumba pada tahun 2018 telah mulai menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Bulukumba sebagai pelaksana pemerintah daerah di bidang Penanaman Modal dan Perizinan melaksanakan tugas dibidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun jenis perizinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sebanyak 24 jenis perizinan yang dimana salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 49 tahun 2017

Kabupaten Bulukumba memiliki wilayah darat dan laut yang cukup luas lebih kurang 1.154,58 km<sup>2</sup> darat, terdiri dari 10 kecamatan dan 136 desa/kelurahan dan memiliki jumlah penduduk sebesar 415.713 jiwa. Memiliki potensi dan peluang investasi yang besar dari sektor industri, pertanian dan hortikultura, kehutanan dan perkebunan, peternakan, pariwisata. Dengan potensi yang dimiliki tersebut dapat meningkatkan masuknya investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Bulukumba.

Sebagai daerah yang sedang berkembang Kabupaten Bulukumba memerlukan penataan wilayah dan perumahan Potensi investasi dan ketersediaan sumber daya alam dan jumlah penduduk yang cukup banyak di Kabupaten Bulukumba memberikan peluang dan potensi investasi kepada

investor untuk menanamkan modalnya guna berinvestasi di Kabupaten Bulukumba dimana akan melakukan Pengurusan beberapa izin diantaranya Izin Mendirikan Bangunan.

Izin yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bulukumba cukup banyak dan bervariasi akan tetapi yang menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah yaitu dari Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan telah memiliki Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaannya. Diatur melalui Peraturan Daerah kabupaten Bulukumba Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sehingga penulis memfokuskan penelitian ini pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Dalam melaksanakan urusan perizinan dibutuhkan adanya sumber daya aparatur pelayanan yang memiliki kinerja yang baik, mampu melayani masyarakat dengan ramah, memiliki pengetahuan dan kompetensi dibidangnya adanya sarana dan prasarana yang memadai, prosedur dan biaya jelas dan transparan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan perizinan tidak terlalu lama.

Prioritas pembangunan di Kabupaten Bulukumba salah satunya yaitu peningkatan kerjasama dan tata kelola pemerintahan yang baik melalui optimalisasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur.

Adanya keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan



Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba kepada masyarakat masih jauh dari memuaskan, biaya pengurusan yang tidak transparan, berbelit-belit serta masyarakat merasa masih merasa adanya diskriminasi terhadap pengurusan izin mendirikan bangunan membuat peneliti berkeinginan melakukan penelitian secara lanjut.

### **B. Rumusan Masalah**

Adanya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang mereka terima dari unit layanan yang ada bermuara pada kebutuhan akan adanya pelayanan yang memuaskan. Untuk itu diperlukan adanya kinerja yang baik dari aparatur pelayanan yang berorientasi pada terwujudnya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja aparatur pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba ?
2. Indikator-indikator apa yang mempengaruhi kinerja aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba ?

### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat fokus pengurusan dan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

- b. Untuk mengetahui indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Praktis**

Memberikan gambaran tentang pelaksanaan pelayanan publik yang baik bagi aparatur pemerintah, khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

##### **2. Secara Akademis**

Dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam mengkaji dan memahami masalah sosial dibidang pelayanan publik, khususnya tentang peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Pelayanan Publik**

##### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi (seseorang) dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian dibidang tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya menurut JP.G.Sianipar, (1998:5) :

“Pelayanan Publik adalah suatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut A.S Moenir, (1992 : 10) :

“Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses dimana sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi kehidupan orang dalam masyarakat, jadi pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Widodo (2001 : 269) :

“pelayanan publik yaitu sebagai pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Lukman, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya untuk membantu, menyiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan orang lain (Lukman, 2002 : 4)”.

Menurut KepmenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan Perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, swasta, baik dipusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **2. Ciri Pelayanan Publik**

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad yang di kutip Sondang P.Siagian (1994: 81) adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggungjawaban yang kompleks
5. Sangat sering diteliti
6. Semua tindakan mendapat justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

## **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Tjandra W. Riawan (2005: 20) antara lain :

- a. Akurasi pelayanan Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
- c. Tanggungjawab Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan  
Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- e. Variasi model pelayanan.  
Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.
- f. Pelayanan pribadi  
Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- g. Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan.  
Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- h. Atribut pendukung pelayanan lainnya  
Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.

Standar pelayanan menurut hasil Keputusan Sidang Pertama Kabinet

Reformasi Pembangunan adalah :

- a. Memberikan pelayanan secara tertib, cepat, langsung, kepada masyarakat atau konsumen bagi pelayanan yang memerlukan penyelesaian sesaat.
- b. Khusus pelayanan yang memerlukan waktu, agar dilandasi kebijaksanaan yang transparan dan diketahui oleh masyarakat atau konsumen luas, yaitu :
  - 1. Menerbitkan pedoman pelayanan antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya atau tarif pelayanan, dan batas waktu penyelesaian pelayanan baik dalam bentuk buku panduan atau pengumuman.

2. Menempatkan aparat petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima/ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
3. Menyelesaikan permohonan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan terlampir, maka permohonan tersebut disetujui.
4. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, diluar biaya jasa pelayanan yang ditetapkan.
5. Sedapat mungkin menempatkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap/satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk layanan.
6. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/konsumen/masyarakat atas pelayanan yang diberikan antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan konsumen/masyarakat dan hasilnya, perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti.
7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

Faktor ekstern yang mempengaruhi kualitas pelayanan aparatur antara lain Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yaitu prosedur pelayanan, waktu

penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan, dalam penelitian ini biaya pelayanan dan produk pelayanan sudah termasuk dalam prosedur pelayanan sehingga yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 4 (empat) faktor, yaitu :

#### 1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.

Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :



- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata cara penanganan pelayanan
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata cara penyampaian pengaduan

## 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 3. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Lingkungan kerja yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang memadai, bersih dan rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, parkir, toilet.

## 4. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan

perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **B. Konsep Kinerja Aparatur**

### **1. Pengertian Kinerja**

Konsep kinerja Aparatur pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan “*the execution or fulfilment of a duty*” (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas). Sementara itu pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil

kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusinya.

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## 2. Pengertian Pegawai

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Menurut Soedaryono dalam bukunya (Tata Laksana Kantor, 2000 : 6) pengertian pegawai adalah “seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”. (contoh dan fungsi, 2012, from: <https://contohdanfungsi.blogspot.com/2012/10/pengertian-pegawai.html>)

Menurut Robbins (2006 : 10) pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja. (contoh dan fungsi, 2012, from: <https://contohdanfungsi.blogspot.com/2012/10/pengertian-pegawai.html>)

Pegawai negeri adalah sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Seiring dengan hal tersebut di atas, dalam rangka menghadapi otonomi daerah, pegawai negeri merupakan penggerak dari pembangunan, aparatur pemerintah yang ada pada hakekatnya merupakan

upaya pembinaan, penyempurnaan dan penertiban yang ditujukan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengabdian tugas-tugas, memiliki disiplin yang tinggi, kemampuan yang profesional, wawasan pembangunan dan semangat pengabdian yang tinggi terhadap masyarakat, bangsa dan tanah air.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara adalah:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara (Pegawai ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
3. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat

tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

4. Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut:

- a. Nilai dasar
- b. Kode etik dan kode perilaku
- c. Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik
- d. Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- e. Kualifikasi akademik
- f. Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas
- g. Profesionalitas jabatan.

Hal-hal tersebut di atas perlu ditunjang dengan mempersyaratkan kriteria pegawai negeri tersebut, antara lain :

- a. Pegawai negeri sipil harus cerdas, profesional dan memiliki wawasan yang luas.
- b. Pegawai negeri sipil harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik.
- c. Pegawai negeri sipil harus memiliki sifat, karakter dan jiwa yang ramah dan santun.
- d. Pegawai negeri sipil harus cekatan dan terampil dalam menggunakan perangkat media yang baik.

- e. Pegawai negeri sipil harus menguasai kemampuan berbahasa yang baik dan benar.

Pengertian Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi (Pasolong, 2007:175).

Adapun pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong: “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.”(Pasolong,2007:176)

Berdasarkan pendapat di atas kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

### **3. Penilaian Kinerja**

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan yang memungkinkan pimpinan dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif agar menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Penilaian kinerja menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat,

memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.

Evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian dalam memenuhi standar dan sasaran yaitu bagaimana kinerja pegawai dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam mencapai sasaran. Sasaran dari evaluasi kinerja menurut Surya Dharma (Dharma, 2009:125) terdiri dari motivasi, pengembangan dan komunikasi.

*Motivasi*, maksudnya yaitu untuk merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian.

*Pengembangan*, memberikan dasar untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran yang dijalani maupun peran yang akan dijalankan pada masa depan terutama pada karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya. Pengembangan dapat difokuskan pada peran yang dipegang saat ini, memungkinkan orang untuk memperbesar dan memperkaya keahlian yang mereka perlukan untuk mendapatkan peran yang sebagaimana mestinya.

*Komunikasi*, berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi antara komunikator sebagai pemimpin dan komunikan sebagai karyawan, hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Surya Dharma dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja*, kriteria bagi penilaian kinerja harus berimbang diantara :



- a. Pencapaian dalam hubungannya dengan berbagai sasaran;
- b. Perilaku dalam pekerjaan sejauh mempengaruhi peningkatan kinerja;
- c. Efektifitas sehari-hari. (Dharma, 2009:130)

Penilaian kinerja diharapkan akan menghasilkan pegawai-pegawai yang bertanggung jawab dan dapat meningkatkan kinerja pegawai baik dilingkungan organisasi pemerintahan maupun dilingkungan swasta.

#### 4. Pengukuran Kinerja Pegawai

Pengukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernadin & Russell (1993) sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam (Intanghina 2008:3)

meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.
9. Era reformasi mengarahkan birokrasi pemerintah untuk lebih mengutamakan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan.

Aparatur pemerintah salah satunya mempunyai fungsi sebagai pelayan masyarakat harus mampu meningkatkan kinerja terhadap tugas dan tanggung jawabnya dengan berlandaskan pada faktor-faktor penunjang terhadap peningkatan kinerja tersebut.

Faktor intern yang menentukan/determinan kinerja pelayanan publik dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, dkk (2012:143), pada determinan ini dikemukakan 6 faktor yaitu kewenangan diskresi, orientasi terhadap perubahan, budaya paternalistik, etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama, dalam penelitian ini kewenangan diskresi tidak dijadikan indikator karena dalam pelayanan telah memiliki prosedur yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan sedangkan pada kewenangan diskresi dalam pelaksanaannya tidak cukup jelas batasannya karena tidak ada aturan yang mengatur dan dianggap sebagai suatu kebebasan yang tidak ada batasannya bagi aparatur pemerintah dalam mengambil suatu keputusan. Budaya paternalistik juga tidak dijadikan indikator karena budaya paternalistik bersifat informal, sangat pribadi dan kebiasaan tidak resmi sebagai warisan feodalisme, sedangkan saat ini hubungan pimpinan dan bawahan bersifat formal dan lebih demokratis. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini ada empat determinan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Orientasi Terhadap Perubahan
2. Etika Pelayanan

### 3. Sistem Insentif

### 4. Semangat Kerjasama

dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Orientasi Terhadap Perubahan

Orientasi terhadap perubahan yaitu sejauh mana aparatur pemerintah menyikapi keadaan sekelilingnya yang selalu berubah serta bersedia untuk menerima perubahan. Orientasi terhadap perubahan perlu diikuti dengan kesadaran untuk selalu mengikuti perkembangan dunia luar terutama menyangkut perkembangan ilmu dan teknologi.

Osborn dan Plastrik (1997) mengatakan bahwa perubahan pada awalnya sangat sulit dilakukan karena harus berhadapan dengan kultur kekuasaan birokrasi yang telah lama terbentuk. Kebiasaan, perasaan dan pola pikiran serta perilaku aparat birokrasi telah dibentuk selama puluhan tahun oleh sistem dan pengalaman birokratis sehingga perubahan memerlukan waktu yang tidak sedikit. Oleh karena itu, dapat dipahami apabila banyak kalangan, termasuk aparat birokrasi sendiri, menjadi skeptis terhadap efektivitas komitmen perubahan yang akan dilaksanakan. Meskipun tidak sedikit aparat birokrasi yang menginginkan perubahan tersebut, beberapa diantaranya tetap cemas karena konsekuensi tanggung jawab tugas yang lebih besar.

Perubahan dalam aspek mentalitas aparat tersebut akan diikuti oleh adanya konsekuensi perubahan dalam kinerja birokrasi. Perubahan mentalitas aparat birokrasi yang dilakukan pada dasarnya merupakan

upaya pembentukan budaya organisasi dalam birokrasi sehingga dapat secara efektif mengondisikan aparat birokrasi untuk senantiasa memiliki orientasi pada perubahan. Orientasi pada perubahan yang dimiliki oleh seorang aparat birokrasi berkaitan dengan luasnya wawasan dan pengetahuan yang dimilikinya. Wawasan seorang aparat birokrasi tidak hanya berkaitan dengan tugas-tugas rutin sebagai seorang pegawai pemerintah, melainkan lebih pada kemampuannya dalam mengantisipasi perkembangan dan perubahan yang terjadi diluar lingkungan organisasinya.

Dalam konteks pemberian pelayanan publik, orientasi pada perubahan dapat dilihat melalui indikator intensitas aparat birokrasi dalam mengikuti berbagai kegiatan studi banding ataupun studi lanjut yang diselenggarakan secara kelembagaan. Hal tersebut sekaligus dapat merefleksikan seberapa jauh komitmen perubahan secara institusional dari birokrasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik.

Aparatur birokrasi yang sering melakukan studi banding dan studi lanjut maupun pelatihan akan mengalami peningkatan mobilitas vertikal. Semakin sering aparatur birokrasi keluar dari lingkungannya akan semakin luas wawasan pemikirannya. Peningkatan kemampuan aparatur melibatkan proses peningkatan kemampuan penyesuaian terhadap perubahan lingkungan yang ada baik secara individu, kelompok, organisasi dan juga sistem, sehingga upaya pengembangan kemampuan

aparatur merupakan langkah yang seharusnya dilakukan agar mampu bertahan terhadap perubahan yang terjadi dan kemudian mengatasi perubahan tersebut untuk menuju keunggulan organisasi secara umum. Pengembangan kapasitas sumberdaya manusia terutama instansi pemerintah dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat sebagai dampak dari reformasi yang menuntut agar organisasi pemerintah mau dan mampu berubah dalam memenuhi kualitas dan kuantitas pelayanan.

## 2. Etika Pelayanan

Rohman, dkk (2010: 24) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Definisi Rohman dkk tersebut menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Etika pelayanan publik merupakan penggunaan nilai-nilai luhur oleh seorang aparatur dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur ditunjukkan dengan prilaku yang dipraktekkan dalam kegiatan sehari-hari sewaktu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika yang diharapkan dapat dimiliki oleh aparatur dalam rangka melayani publik adalah yang memiliki sifat adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tidak mempersulit, serta mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak yang dimiliki publik

Menurut Putra Fadillah (2001:27) etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Oleh sebab itu maka etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sudut apakah seorang aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien dan adanya jaminan kepastian pelayanan. Perilaku aparatur yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan santun dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih dan netral. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa.

### 3. Sistem Insentif

Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar

untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi (Gorda, 2004:141).

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana - rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi.

Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Menurut Mangkunegara ( 2002 : 89 ) mengemukakan bahwa:

" Insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi."

Jadi menurut pendapat - pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan, bahwa Insentif adalah dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi

seorang pegawai agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut Gorda (2004:156) Pemberian insentif atau upah perangsang bertujuan:

1. Memberikan balas jasa yang berbeda dikarenakan hasil kerja yang berbeda.
2. Mendorong semangat kerja karyawan dan memberikan kepuasan.
3. Meningkatkan produktivitas.
5. Dalam melakukan tugasnya, seorang pimpinan selalu membutuhkan bawahannya untuk melaksanakan rencana-rencananya.
6. Pemberian insentif dimaksudkan untuk menambah penghasilan karyawan sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.
7. Mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap berada dalam organisasinya.

Sistem insentif menganut prinsip semakin tinggi kinerja seseorang maka semakin tinggi insentif yang diberikan. Insentif tidak harus berupa pemberian uang, namun dapat juga berupa penghargaan dan pemberian rasa tanggung jawab. Ada hubungan timbal balik antara sistem insentif dan peningkatan kinerja. Dengan sistem insentif yang baik maka diharapkan terjadi peningkatan kinerja, dan sebaliknya dengan peningkatan kinerja maka aparatur juga mengharapkan adanya pemberian insentif yang memadai.



Salah satu faktor yang menentukan tingkat kinerja aparat pelayanan publik adalah penerapan sistem insentif yang dapat memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Prestasi dihasilkan dari gabungan usaha individu dan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai yang bersangkutan kemudian pimpinan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawainya. Pemberian insentif kepada karyawan dilakukan secara terbuka, merata dan dikaitkan dengan prestasi kerja. Cara tersebut dapat merangsang pegawai untuk bekerja lebih keras dalam meningkatkan prestasinya. Peningkatan prestasi kerja oleh seorang aparat birokrasi dilakukan kerana berbagai alasan, seperti untuk peningkatan penghasilan, memperoleh penghargaan dari pimpinan, kepuasan pribadi, promosi jabatan, kewajiban terhadap tugas serta pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat.

#### 4. Semangat Kerjasama

Salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah semangat kerjasama diantara aparat penyelenggara pelayanan publik. Semangat kerjasama diartikan sebagai kemampuan aparat disatu unit kerja untuk bekerjasama dalam rangka pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Keterpaduan dalam tim merupakan bentuk kerjasama yaitu kemampuan aparat birokrasi di satu unit kerja dalam proses pemberian pelayanan adalah tugas dan kewajiban bersama. Apabila terdapat kesulitan yang dihadapi oleh aparat seharusnya dapat meminta bantuan kepada

rekan kerjanya. Koordinasi antar pegawai atau instansi sangat diperlukan, keterlibatan antar unit pelayanan dilihat sebagai spesialisasi dalam organisasi, banyaknya unit yang terlibat bukan menjadi alasan pemberian pelayanan menjadi lebih lamban.

Semangat kerjasama dapat dihubungkan dengan koordinasi antar pegawai atau instansi masalah koordinasi pelayanan antar instansi menjadi masalah penting karena kerjasama ini dapat terwujud apabila instansi yang saling berhubungan dalam melayani masyarakat dapat bekerjasama dengan baik dan berada dalam satu tempat sehingga koordinasi akan cepat tanpa menunggu petugas dari instansi lain datang atau harus ditemui di kantor lain sehingga tidak menghambat proses pelayanan.

Pemberian pelayanan dalam suatu instansi saling melibatkan unit-unit pelayanan yang lain. Keterlibatan antar unit pelayanan harus dilihat sebagai bagian dari spesialisasi dalam organisasi. banyaknya unit yang terlibat dalam pelayanan bukan menjadi alasan pemberian pelayanan menjadi lebih lama.

Pada umumnya pekerjaan dibagi menjadi dua yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh individu dan pekerjaan yang harus atau dapat dikerjakan secara bersama-sama. Walaupun suatu pekerjaan bersifat individual, namun apabila seorang pegawai mendapatkan kesulitan maka dia dapat meminta bantuan kepada rekan kerja yang lain.

## C. Konsep Manajemen Publik

### 1. Karakteristik, Arah, Tujuan dan Prinsip Manajemen Publik

#### A. Karakteristik Manajemen Publik

**M.Minougue (2000)** paling tidak menyebut adanya 5 karakteristik utama *Manajemen Publik*, yaitu:

- 1) Manajemen Publik lebih banyak terkait dengan tugas-tugas operasional pemerintahan dari pada peran perumusan kebijakan.
- 2) Manajemen Publik lebih berkonsentrasi pada upaya mencapai tujuan daripada upaya berkuat dengan proses dan prosedur.
- 3) Manajemen Publik lebih banyak berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dari pada kebutuhan birokrasi.
- 4) Manajemen Publik menghindarkan diri dari berperan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sesuai dengan peran utamanya memberikan arahan saja atau pemberdayaan kepada masyarakat.
- 5) Manajemen Publik mengubah diri dari budaya birokrasi.

Menurut **C.Hood (1991)** terdapat 7 karakteristik *New Public Management*, yaitu:

1. Pelaksanaan tugas manajemen pemerintahan diserahkan kepada manajer profesional.
2. Adanya standar dan ukuran kinerja yang jelas.
3. Lebih ditekankan pada control hasil/keluaran.
4. Pembagian tugas ke dalam unit-unit yang dibawah.

5. Ditumbuhkannya persaingan ditubuh sektor publik.
6. Lebih menekankan diterapkannya gaya manajemen sektor privat.
7. Lebih menekankan pada kedisiplinan yang tinggi dan tidak boros dalam menggunakan berbagai sumber. Sektor publik seyogyanya bekerja lebih keras dengan sumber-sumber yang terbatas (*to do more with less*).

#### B. Arah Manajemen Publik

Dalam rangka meningkatkan kinerja sektor publik. *Manajemen Publik* diarahkan kegiatannya pada:

- a) Melakukan restrukturisasi sektor publik lewat proses privatisasi.
- b) Melakukan restrukturisasi dan merampingkan struktur dinas sipil di pusat.
- c) Memperkenalkan nilai-nilai persaingan khususnya lewat pasar internal dan mengkontrakkan pelayanan publik kepada pihak swasta dan intervensi oleh pemerintah.
- d) Meningkatkan efisiensi lewat pemeriksaan dan pengukuran kinerja.

#### C. Tujuan Manajemen Publik

- a) Menurut Rainey (1990): „public management aims to achieve skills and improve skills and improve accountability“ Manajemen publik itu ditujukan untuk meningkatkan tercapainya tujuan sektor publik (lebih efektif dan efisien), pegawainya lebih berkeahlian dan lebih mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya.

b) Menurut Graham & Hays (1991): “public management are concerned with efficiency, accountability, goal achievement and dozen of other managerial and technical question”, Manajemen publik itu bertujuan untuk menjadikan sector public lebih efisien, akuntabel, dan tujuannya tercapai serta lebih mampu menangani berbagai masalah manajerial dan teknis.

c) Tujuan umum New Public Management :Efektivitas, efisiensi dan ekonomisasi sektor publik, Kualitas dan kuantitas out put sektor publik dan Pemerintahan yang berdaya hasil.

– STRATEGI

1. Menetapkan tujuan dan prioritas bagi organisasi (atas dasar meramal lingkungan eksternal dan kapasitas organisasi).
2. Merumuskan rencana operasional untuk mencapai tujuan tersebut.

– MENGELOLA KOMPONEN INTERNAL

1. Mengorganisasikan dan menyusun staff:

Dalam mengorganisasikan, manajer membentuk struktur (unit dan jabatan yang diberi wewenang dan tanggung jawab) dan prosedur untuk mengkoordinasikan kegiatan dan mengambil tindakan. Dalam menyusun staf, ia mencoba menyesuaikan orang yang tepat dengan pekerjaan utama.

2. Mengarahkan pegawai dan sistem manajemen kepegawaian: kapasitas organisasi terletak pada anggotanya, serta keahlian dan pengetahuan mereka. Sistem manajemen kepegawaian merekrut,

menyeleksi, mensosialisasikan, melatih, memberi imbalan, memberi hukuman, dan mengeluarkan modal manusia organisasi, yang merupakan kapasitas organisasi untuk bertindak untuk mencapai tujuannya dan untuk merespon arahan khusus dari manajemen.

### 3. Mengontrol kinerja berbagai sistem informasi manajemen

- Termasuk anggaran modal dan operasional, akuntansi, laporan, dan sistem statistik, penilaian kinerja, dan evaluasi produk
- Membantu manajemen dalam membuat keputusan dan dalam mengukur kemajuan kearah tujuan.

### D. Prinsip Manajemen Publik

1. Pembagian Kerja.
2. Hak Memberikan Perintah.
3. Aturan yang dipatuhi.
4. Kesatuan Perintah.
5. Kesatuan arah atau pimpinan.
6. Kepentingan Organisasi lebih diutamakan dari kepentingan pribadi.
7. Sistem Kompensasi yang adil.
8. Sistem sentralisasi.
9. Garis kewenangan.
10. Penempatan pada posisi dan waktu yang tepat.
11. Perlakuan yang ramah dan adil terhadap bawahan.
12. Kestabilan dari para staff.

13. Bawahan diberi kebebasan berinisiatif.

14. Dorongan semangat kerja tim.

2. Fungsi manajemen dan fungsi fungsi manajemen

A. Fungsi Fungsi Manajemen

Menurut Danivan dan Jackson (1991:13), Tugas manajemen ada 5 yaitu:

1. Perencanaan

- a. Menciptakan kebijakan, tujuan dan standar
- b. Mengembangkan prosedur dan aturan
- c. Mengembangkan rencana
- d. Melakukan ramalan
- e. Menganalisis lingkungan
- f. Mengevaluasi efektifitas proses perencanaan

2. Pengorganisasian

- a. Membagi tugas pekerjaan setiap orang
- b. Menciptakan struktur yang sesuai secara fungsional dan sosial
- c. Koordinasi semua pekerjaan bawahan
- d. Mengavaluasi efektifitas proses pengorganisasian

3. Staffing

- a. Menentukan tipe yang harus dikerjakan
- b. Merekrut orang yang berprospek baik
- c. Menseleksi pegawai
- d. Melakukan training dan pengembangan

#### 4. Leading

- a. Mendorong orang untuk melakukan pekerjaan
- b. Menjaga dan memelihara semangat kerja
- c. Memotivasi para staff
- d. Menciptakan iklim organisasi yang kondusif
- e. Melakukan evaluasi terhadap efektifitas kepemimpinan

#### 5. Controlling

- a. Menetapkan standar
- b. Menciptakan perubahan dalam mencapai tujuan
- c. Mengembangkan struktur dan proses akuntabilitas
- d. Mengevaluasi kinerja

### B. Fungsi-fungsi manajemen

#### 1. Fungsi Manajemen Kebijakan Dalam proses kebijakan.

Seorang manajer secara aktif terlibat dalam penentuan program-program dan proyek yang diusulkan untuk ditangani dalam tahun anggaran tertentu. Ia harus menyelenggarakan rapat, memberikan pikiran dan sarannya kepada para analisis kebijakan dan berpartisipasi dalam proses pemilihan alternatif terbaik. Terkadang ia juga harus mengkoordinasikan usulan-usulan tersebut agar jangan sampai tumpang tindih, saling meniadakan, atau melakukan tindakan ganda.

#### 2. Fungsi Manajemen SDM

Stoner dkk (2003:68), mengatakan bahwa human resource management adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan



rekrutmen, penempatan, pelatihan dan pengembangan organisasi. Agar dapat mengelola aspek SDM dengan baik, seorang manajer berfungsi sebagai *leader* yang handal. Maksudnya, seorang manajer disamping memiliki managerial *skills*, juga memiliki *leadership skills*. *Leadership skills* dapat diperoleh melalui proses belajar.

### 3. Fungsi Manajemen Keuangan

Pengelolaan keuangan merupakan tanggung jawab seorang manajer meskipun dalam kenyataan ditangani oleh unit keuangan. Tugas utama seorang manajer dalam bidang ini adalah bagaimana mencari dana, merencanakan dan mengalokasikan sesuai dengan kebutuhan yang ada, memanfaatkan secara optimal, dan mengendalikan penggunaannya sesuai rencana.

### 4. Fungsi Manajemen Informasi

Sudah lama informasi dan data dipandang sebelah mata oleh para birokrat disektor publik, padahal semua keputusan seorang manajer, baik mengenai perencanaan, budgeting, pengambilan keputusan, pengembangan unit-unit organisasi, pengendalian dan koordinasi, sangat membutuhkan data dan informasi.

Bahkan jumlah dan kualitas informasi pada saat ini merupakan kekuatan untuk bekerja sama dengan pihak-pihak luar termasuk pengusaha pasar. Bila ingin memberikan yang terbaik kepada masyarakat, kita harus memiliki informasi tentang bagaimana data

tentang pelayanan pada masa lampau, atau bagaimana pelayanan serupa yang diberikan oleh organisasi organisasi lain.

#### 5. Fungsi Manajemen Hubungan Luar

Tujuan mengelola hubungan tersebut adalah terbentuknya suatu network. Kunjungan seorang birokrat ke desa-desa dalam rangka memahami dan membaca berbagai permasalahan yang dihadapi disana, merupakan tugas penting yang harus menggantikan kecenderungan. Apabila tugas ini dilaksanakan dengan baik, maka tugas manajer sangat efektif. Maka dari itu, seorang manajer diharapkan merencanakan kegiatan kunjungan dan mengartikulasikannya ke dalam usulan-usulan program, proyek atau kegiatan.

Perkembangan Manajemen Publik dipengaruhi oleh beberapa pandangan, yaitu :

##### a) Manajemen Normatif

Manajemen Normatif menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan oleh manajer dalam proses Manajemen. Pendekatan Manajemen Normatif melihat manajemen sebagai suatu proses penyesuaian tugas atau penyesuaian tujuan. Efektivitas dari proses tersebut diukur dari apa kegiatan organisasi yang direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dan dikontrol secara efisien Stoner (1978), Rue & Byars (1981).

##### b) Manajemen Deskriptif

Manajemen Deskriptif menggambarkan apa yang dilakukan oleh manajer ketika menjalankan tugasnya. Pendekatan Manajemen Deskriptif dapat diamatidari karya H. Mintzberg (1973). dari fungsi manajemen yang benar-benar dijalankan, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan personal, interaktif, administratif, dan teknis.

**Jenis Pertama** adalah kegiatan personal, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh manajer untuk mengatur waktunya sendiri, berbicara dengan para broker, menghadiri pertandingan dan kegiatan-kegiatan lain yang mengemukakan dirinya atau keluarganya. Seorang manajer yang berhasil biasanya mengatur kegiatan personal lebih sukses dalam memimpin organisasi.

**Jenis Kedua** adalah kegiatan interaktif, biasanya manajer menggunakan banyak waktu untuk melakukan interaksi dengan bawahan, atasan, customer, organisasi lain dan pemimpin-pemimpin masyarakat. Peran manajer dalam konteks tersebut terdiri dari interpersonal, informasional, dan decision making.

**Jenis Ketiga** adalah administratif. Kegiatan ini mencakup kegiatan surat-menyurat, persediaan dan pengaturan budget, monitoring kebijakan dan prosedur, serta penanganan masalah kepegawaian.

**Jenis Keempat** adalah teknis, kegiatan ini merupakan kegiatan seorang manajer untuk memecahkan masalah-masalah

teknis, melakukan supervise terhadap pekerjaanteknis dan bekerja dengan menggunakan peralatan dan perlengkapan.

c) Manajemen Stratejik

Manajemen Stratejik menggambarkan suatu cara memimpin organisasi untuk mencapai misi, tujuan dan sasaran. Pada dasarnya Manajemen Stratejik merupakan perpaduan anrata konsep manajemen dan stratejik. Manajemen dapat diartikan sebagai proses menggerakkan orang dan bukan orang untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Stratejik dapat diartikan sebagai kiat, cara atau taktik yang dirancang secara sistematis dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

d) Manajemen Publik

Manajemen Publik menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan dan kenyataan yang dilakukan oleh manajer public di instansi pemerintah. Warna manajemen publik dapat dilihat pada masing-masing paradigma, misalnya dalam :

- **Paradigma pertama**, pemerintah diajak mengembangkan system rekrutmen, ujian pegawai, klasifikasi jabatan, promosi, disiplin, danpensiunan yang baik. Manajemen SDA dan barang atau jasa harus diupayakan akuntabel, agar tujuan Negara dapat dicapai.

- **Paradigma Kedua**, dikembangkan prinsip-prinsip manajemen yang diklaim sebagai prinsip-prinsip universal, yang dikenal sebagai **POSDCORB** ( planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting )
- **Paradigma ketiga**, karena fungsi-fungsi manajemen tidak perlu diajarkan secara normative, atau tidak perlu lagi melihat fungsi-fungsi manajemen tersebut sebagai sesuatu yang universal.
- **Paradigma keempat**, pada dasawarsa 1990an , berkembang model manajemen publik baru (The New Public Management) yang telah membawa inspirasi baru bagi perkembangan manajemen publik diberbagai Negara.

Di dalam manajemen Publik Baru ini pemerintah diajak untuk:

- 1) Meninggalkan paradigma administrasi tradisional dan menggantikannya dengan perhatian kinerja atau hasil kerja.
- 2) Melepaskan diri dari birokrasi klasik dan membuat situasi dan kondisi organisasi, pegawai dan para pekerja lebih fleksibel.
- 3) Menetapkan tujuan dan target organisasi dan personel lebih jelas, sehingga memungkinkan pengukuran hasil melalui indicator yang jelas, lebih memperhatikan evaluasi program yang lebih sistematis, dan mengukur dengan menggunakan indikator ekonomi, efisiensi, dan efektifitas.

4) Staff senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah sehari-hari dari pada netral.

5) Fungsi pemerintah adalah memperhatikan pasar, kontrak kerja keluar, yang berarti pemebrian pelayanan tidak selamanya melalui birokrasi saja (melakukan pelibatan sektor swasta)

6) Fungsi pemerintah dikurangi melalui privatisasi, semuanya menggambarkan bahwa *The New Publik Management* memusatkan perhatiannya pada hasil dan bukan pada proses lagi.

#### e) Manajemen Kinerja

Pada dasarnya manajemen kinerja adalah adalah suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antara manajer, individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan di dalam organisasi. **Surya Dharma** (2005:1), mengatakan bahwa manajemen kinerja suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu yang digerakkan oleh manajer.

Selanjutnya **Bacal** dalam **Surya Dharma** (2005:18), mengatakan bahwa sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara pegawai dan atasannya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan.

Manajemen kinerja didasarkan kepada kesepakatan tentang sasaran, persyaratan pengetahuan, keahlian, kompetensi rencana kerja dan pengembangan. Menurut Surya Dharma (2005:2), manajemen kinerja ditujukan untuk meningkatkan aspek – aspek kinerja yang meliputi:

- (1) Sasaran yang dicapai
- (2) Kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan sikap
- (3) Efektivitas kerja

Tujuan Manajemen kinerja Menurut Noe (1999), menyebutkan 3 tujuan manajemen kinerja yaitu sebagai berikut:

**1. Tujuan Stratejik,**

Yaitu manajemen kinerja harus menghasilkan kegiatan pegawai dengan tujuan organisasi. Pelaksana strategi tersebut perlu mendefinisikan hasil yang akan dicapai, perilaku, karakteristik pegawai yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi, mengembangkan pengukuran dan sistem umpan balik terhadap kinerja pegawai.

**2. Tujuan Administratif,**

Yaitu kebanyakan organisasi menggunakan informasi manajemen kinerja khususnya evaluasi kinerja untuk kepentingan keputusan administratif ,seperti penggajian, promosi pemberhentian pegawai dan lain lain.

**3. Tujuan Pengembangan,**

4. Yaitu manajemen kinerja bertujuan untuk mengembangkan kapasitas pegawai yang berhasil dibidang kerjanya.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa manajemen kinerja didasarkan pada suatu asumsi bahwa, jika pegawai mengerti dan memahami apa yang diharapkan dari mereka, dan diberdayakan dalam penentuan tujuan yang akan dicapai maka mereka akan menunjukkan kinerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian dan jurnal mengenai kinerja aparatur maupun pelayanan publik yang pernah dilakukan yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Tesis Agus Razikin (2010) dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta di Kecamatan Jebres yang mana hasil penelitian menggambarkan kualitas layanan PDAM Kota Surakarta belum mampu memenuhi harapan pelanggan, hal ini terlihat dengan pada Bulan Nopember 2009 ada 458 pelanggan yang melaporkan air yang diproduksi masih kotor dan berbau, kadang air mati, sehingga merugikan dan mengecewakan pelanggan dan mengganggu kesehatan pelanggan, yang mana berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah teruji kebenarannya, bahwa faktor keinginan/harapan pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja pelayanan. Hal ini membuktikan pendapat dari Agus Dwiyanto tentang kinerja pelayanan bahwa kinerja pelayanan tidak cukup hanya dilakukan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada



birokrasi itu semata seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsifitas.

2. Tesis Nila Agustina Zen (2016) dengan judul Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal kabupaten lampung Timur dalam Pelayanan Izin gangguang dan Izin Mendirikan Bangunan, permasalahan pada penelitian ini adalah mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang sangat dipengaruhi dengan luasnya wilayah kabupaten dengan jarak tempuh yang cukup jauh sehingga pelayanan publik mengalami hambatan serta belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Objek penelitian adalah aparatur pemerintah kantor camat dan masyarakat pengguna jasa sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan aparatur pemerintah dapat dinilai dari beberapa indikator yaitu Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan. Secara umum kinerja aparatur terhadap pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik walaupun masih terdapat kelemahan internal maupun eksternal, Support, inisiatif, dan inovasi pimpinan sangat berkontribusi besar dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian Nila Agustina Zen (2016) menggunakan fokus penelitian pada Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan, sedangkan penulis memfokuskan pada kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012:144) dan Kepmen PAN No.

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari berbagai hasil kajian penelitian tersebut dapat diidentifikasi bahwa kinerja aparatur pelayanan publik adalah hasil kerja atau prestasi kerja individu dalam suatu organisasi yang mempengaruhi baik buruknya pelayanan. Kinerja individu dipengaruhi oleh berbagai macam aspek antara lain kompetensi petugas pelayanan, kemampuan individu, profesionalisme, disiplin, etos kerja, serta dipengaruhi juga oleh adanya dasar hukum yaitu aturan-aturan mengenai pelayanan publik, fasilitas kerja, sarana dan prasarana gaya kepemimpinan dan sebagainya. Aparatur publik dalam melayani masyarakat berdasarkan standar operasional prosedur dan berorientasi pada pelayanan yang bermutu.

Penelitian ini menganalisis mengenai kinerja aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tugas pemerintah dalam pembangunan tidak hanya mengatur akan tetapi juga mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berhasilnya pembangunan memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif dan mempunyai kemampuan teknis termasuk didalamnya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kinerja individu dalam suatu organisasi akan mencerminkan kinerja organisasi sehingga tingginya tingkat kinerja individu akan menghasilkan kinerja yang baik pada suatu organisasi.

## E. Kerangka Konsep

Pelayanan publik adalah perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi meningkatkan aparatur pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa dituntut kemampuannya kualitas layanan kepada masyarakat, mampu menetapkan standar pelayanan yang menjaga kualitas layanan publik. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dkk, yaitu (2012:143) :

1. Orientasi terhadap perubahan
2. Etika pelayanan
3. Sistem insentif
4. Semangat kerjasama

Pelaksanaan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan berpedoman pada standar pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan KepmenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi :

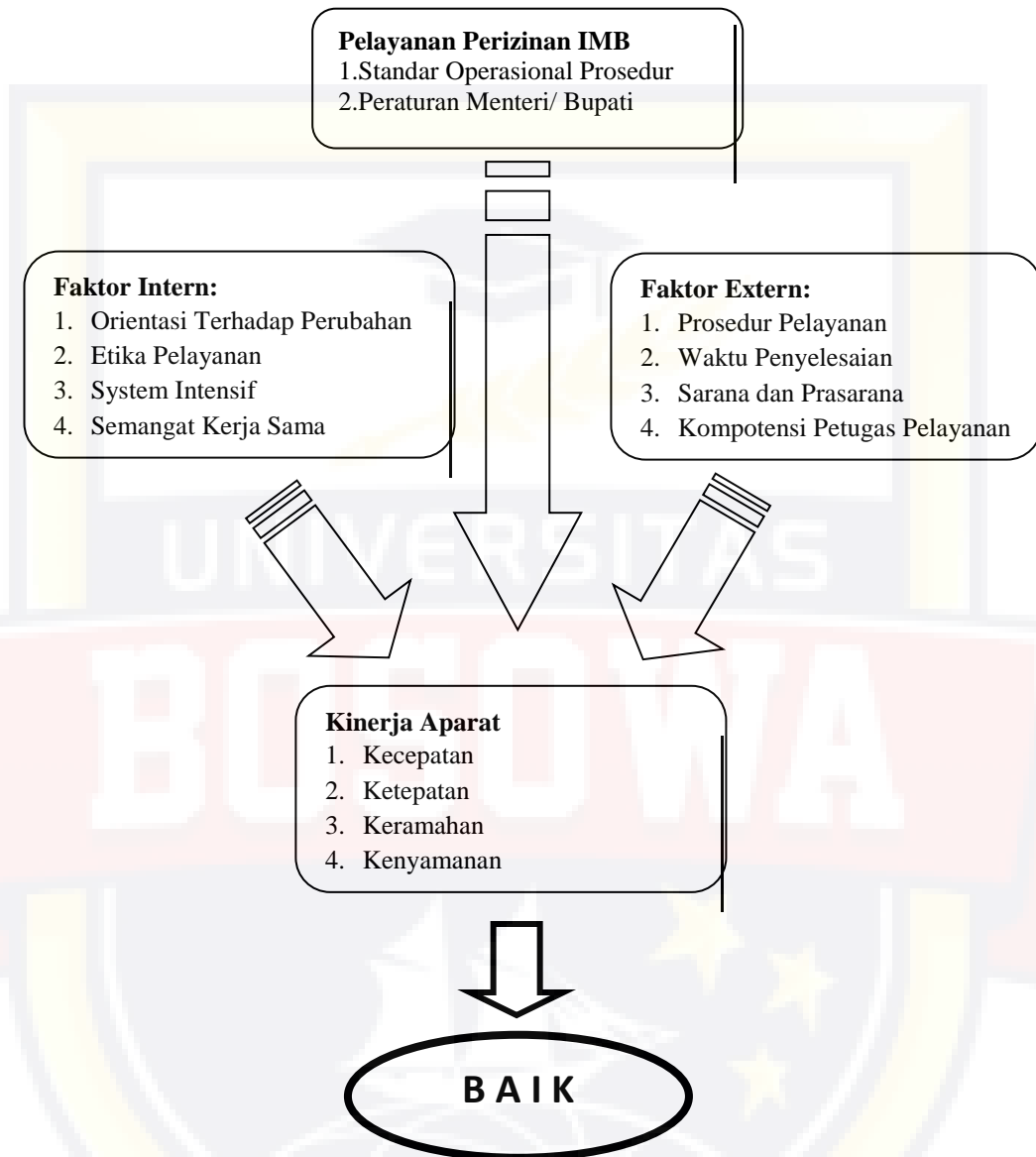
1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Sarana dan Prasarana
4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Indikator kinerja tersebut sangat menentukan terhadap kemajuan suatu organisasi dalam hal ini kinerja aparatur pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan terpadu satu pintu oleh kabupaten /kota

dilaksanakan oleh dinas/badan/kantor yang diberikan pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada kepala dinas/badan/kantor yang menyelenggarakan Pelayanan terpadu satu pintu seperti tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penelitian kinerja aparatur pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, berlandaskan teori tersebut bagaimana kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Kinerja aparatur dapat dikatakan baik apabila secara umum memenuhi Indikator Intern yaitu antara lain, Orientasi Terhadap Perubahan, Etika Pelayanan, Sistem Insentif dan Semangat Kerjasama. Indikator Ekstern antara lain Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Pelayanan dikategorikan tidak baik jika Indikator Intern dan Indikator Ekstern secara umum tidak terpenuhi.

Untuk menganalisis kinerja aparatur tersebut dapat terlihat pada Kerangka Pikir sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka Konsep**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel berkenaan dengan masalah unit yang diteliti.

Penelitian ini mengumpulkan sebanyak mungkin informasi mengenai fakta-fakta dan menggambarkan bagaimana kinerja aparatur sebagai pelayan publik dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba studi pada Izin Mendirikan Bangunan.

#### **B. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

##### **2. Jadwal Penelitian**

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Oktober sampai dengan Nopember 2019.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus pengamatan dalam penelitian ini menggunakan indikator pelayanan publik terdiri dari faktor intern dan ekstern yaitu :

#### **1.1 Faktor Intern Kinerja Pelayanan Publik**

##### **1. Orientasi Terhadap Perubahan**

- Pelatihan/ Studi banding
- Motivasi utama mengikuti pelatihan/studi banding
- Memperluas wawasan pengetahuan

##### **2. Etika Pelayanan**

- Diskriminasi terhadap perlakuan kepada masyarakat
- Prioritas pelayanan
- Sikap ramah dan sopan santun

##### **3. Sistem Insentif**

- Sistem insentif yang diterapkan
- Pengaruh insentif terhadap kinerja
- Bentuk penghargaan dan sanksi

##### **4. Semangat Kerjasama**

- Usaha-usaha dalam menciptakan kerjasama tim
- Dukungan dari teman sejawat
- Koordinasi antar unit kerja

1.2 Faktor Ekstern Pedoman pelaksanaan pelayanan umum menurut Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

1. Prosedur Pelayanan

- Persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung
- Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
- Tata cara pelayanan tepat, mudah dipahami dan dilaksanakan

2. Waktu Penyelesaian

- Kejelasan batas waktu penyelesaian
- Ketepatan waktu penyelesaian

3. Sarana dan Prasarana

- Sarana dan prasarana yang tersedia menunjang pelaksanaan pelayanan yang cepat, akurat, aman dan nyaman

4. Kompetensi Petugas Pelayanan

- Profesional dalam menjalankan tugas
- Tingkat pendidikan dan kemampuan yang memadai
- Sikap ramah dan empati

#### **D. Pemilihan Informan**

Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi sesuai dengan latar penelitian. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu



pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Menurut Neuman (2000:374) mengetengahkan bahwa informan yang baik memiliki empat karakteristik sebagai berikut :

1. Informan memahami betul kultur setempat dan menyaksikan kejadian-kejadian penting disana.
2. Informan harus terlibat dilapangan saat itu.
3. Informan bisa meluangkan waktu bersama peneliti.
4. Orang non analitis bisa menjadi informan yang lebih baik. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Kabid Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan
2. Kasi Perizinan dan Non Perizinan
3. Kasi Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan
4. Petugas *Front Office* dan *Back Office* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba
5. Tim Teknis sebanyak 2 orang yang berasal dari:
  - a. 1 Orang dari Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba yang merupakan Tim Teknis Izin Mendirikan Bangunan Kabupaten Bulukumba
  - b. 1 Orang dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bulukumba yang merupakan Tim Analisis Dampak Lingkungan sebagai persyaratan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba

6. Masyarakat penerima jasa layanan dalam hal ini adalah masyarakat yang sedang dan sudah selesai atau sudah pernah mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebanyak 8 orang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Untuk memperoleh data lapangan khususnya data primer dan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian baik dari penelitian lapangan maupun wawancara dengan informan, data mengenai sikap dan perilaku petugas pelayanan perizinan dalam melayani sebagai pemberi layanan, serta tanggapan masyarakat mengenai kenyamanan pelayanan sebagai penerima layanan perizinan di Kabupaten Bulukumba.
2. Sedangkan Data Sekunder didapat dari dokumen resmi, laporan kegiatan literatur dan informan yang relevan dengan penelitian yaitu antara lain segala Peraturan dan ketentuan yang mengatur/ berkaitan dengan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba, Standar Operasional Prosedur Perizinan (SOP), data penerbitan izin mendirikan bangunan serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Ada 3 cara yang ditempuh dalam mengumpulkan data agar diperoleh hasil yang sesuai yaitu :

- a. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Mengajukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang dianggap layak atau relevan dengan penelitian ini untuk menggali informasi berdasarkan fakta secara jelas. Wawancara dilakukan dengan Kabid, Kasi dan pegawai *Front Office* dan *Back Office* pada bidang perizinan yang menangani izin, Tim Teknis serta masyarakat pengguna jasa layanan yang digunakan untuk mendapatkan data primer guna menguji kebenaran dan kemantapan data yang diperoleh dengan metode lain.

b. Observasi/ Pengamatan

Teknik ini digunakan untuk mengamati objek penelitian secara langsung serta meninjau lokasi-lokasi yang menjadi objek penelitian, dilakukan dengan pencatatan tentang berbagai hasil pengamatan, gejala atau gambaran yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti.

Observasi dilakukan melalui pengamatan aktivitas pelayanan yang dilakukan Pegawai Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Bulukumba dalam melayani masyarakat pengguna jasa layanan baik pada loket pelayanan/front office dan back office dan sarana prasarana penunjang yang digunakan untuk mendapatkan data primer serta merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi, ini digunakan peneliti ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja pelayanan hasil kerja pelayanan yang dilakukan pada responden.

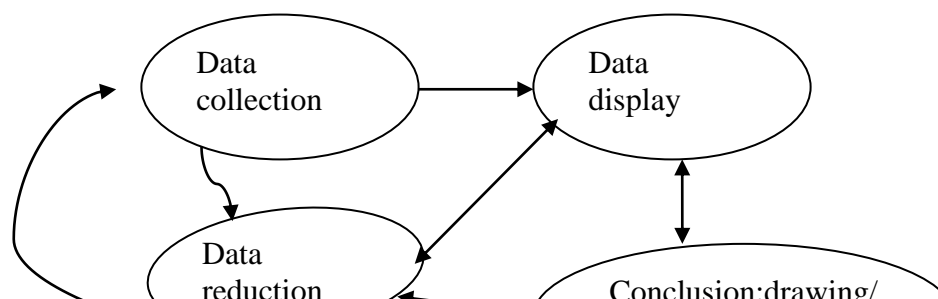
3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan data sekunder, data yang berupa data-data tertulis seperti dokumen-dokumen data jumlah perizinan yang masuk dan keluar, jumlah aturan-aturan tentang perizinan, LAKIP, serta data pendukung antara lain seperti Standar Pelayanan Minimal, Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

### G. Teknis Analisis Data

Analisis Data adalah proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan, untuk selanjutnya ditarik kesimpulan, data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, dalam kaitannya dengan hal diatas maka peneliti menggunakan model analisis data interactive model, Miles & Huberman (dalam Sugiono 2016:246) Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Langkah-langkah analisis data interaktif model Miles & Huberman digambarkan dibawah ini:





Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (interactive model)

a. Data reduction (reduksi data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keleluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiono, 2016:249), Reduksi data juga merupakan proses seleksi, pemfokusan dan penyederhanaan dan abstraksi data kasar yang dilakukan selama berlangsungnya proses penelitian.

b. Data display (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. (Sugiono, 2016:249) yang akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Conclusion drawing/ Verification (penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiono 2016:252) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap

pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **H. Teknik Triangulasi Data**

Triangulasi merupakan teknik yang mencari pertemuan pada satu titik tengah informasi dari data yang terkumpul guna pengecekan dan pembandingan terhadap data yang telah ada.

1. Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dan dikategorisasikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut. Peneliti melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.
2. Triangulasi Teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya dengan melakukan observasi, wawancara, atau dokumentasi. Apabila terdapat hasil yang berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi kepada sumber data guna memperoleh data yang dianggap benar.
3. Triangulasi Waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

Pada penelitian ini data diperoleh dari pegawai pelayanan dan masyarakat pengguna layanan antara lain melalui wawancara, data yang tersedia dan dikonfirmasi kembali kepada sumber serta wawancara awal kepada masyarakat yang mengurus izin.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian.

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dipimpin oleh seorang Kepala dinas yang terdiri dari 4 Bidang:

- 1) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- 2) Bidang Perencanaan Penanaman Modal
- 3) Bidang Promosi Penanaman Modal
- 4) Bidang Pengawasan Penanaman Modal.

Jumlah pegawai sebanyak 42 orang dengan rincian sbb:

- PNS 33 Orang
- Non PNS 9 Orang

Yang terdiri dari :

- Kepala Dinas (Eselon II/a) 1 Orang
- Sekretaris Dinas (Eselon III/a) 1 Orang
- Kepala Bidang (Eselon III/b) 4 Orang



- Kasi dan Kasubag (Eselon IV/a) 10 Orang

Dari jumlah pegawai tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai yang bertugas di Bidang Pelayanan Perizinan sebagai berikut:

- Petugas fFom Office 5 Orang
- Petugas Back Office 8 Orang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba (DPMPTSP) adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Bulukumba yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam sektor perizinan dan non perizinan dengan jumlah jenis perizinan dan non perizinan sebanyak 23 jenis perizinan dan non perizinan.

Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan Kabupaten Bulukumba diatur dengan Peraturan Bupati Nomor: 49 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Bulukumba, sebagaimana data pada tabel berikut:

Tabel 4.1  
Jenis Perizinan dan Non Perizinan

No	Jenis Perizinan/ Non Perizinan
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/ Izin Gangguan (HO)
5	Izin Trayek/ Kartu Pengawasan
6	Izin Usaha Perikanan
7	Izin Usaha Industri (IUI)
8	Tanda Daftar Industri (TDI)
9	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
10	Tanda Daftar Gudang (TDG)
11	Pengakuan Tempat Penampungan Terdaftar (TPT)
12	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
13	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT)
14	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
15	Izin Usaha Pusat Pertokoan
16	Izin Pemanfaatan Ruang
17	Izin Kesehatan
18	Izin Reklame
19	Izin Lingkungan
20	Izin Prinsip
21	Izin Lokasi
22	Izin Penelitian
23	Izin Penggunaan Mobile Circular Saw
24	Rekomendasi

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah perizinan dan non perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayana Terpadu satu Pintu Kabupaten Bulukumba sebanyak 23 Jenis terdiri dari 18 Izin dan 5 Non Perizinan serta 1 rekomendasi.

Tabel 4.2  
Waktu Penyelesaian Perizinan dan Non Perizinan

No	Jenis Perizinan/ Non Perizinan	Waktu Penyelesaian	
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	5	Hari
2	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	5	Hari
3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	5	Hari
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/ Izin Gangguan (HO)	5	Hari
5	Izin Trayek/ Kartu Pengawasan	5	Hari
6	Izin Usaha Perikanan	5	Hari
7	Izin Usaha Industri (IUI)	5	Hari
8	Tanda Daftar Industri (TDI)	5	Hari
9	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5	Hari
10	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5	Hari
11	Pengakuan Tempat Penampungan Terdaftar	5	Hari
12	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	5	Hari
13	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional	5	Hari
14	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	5	Hari
15	Izin Usaha Pusat Pertokoan	5	Hari
16	Izin Pemanfaatan Ruang	5	Hari
17	Izin Kesehatan	5	Hari
18	Izin Reklame	5	Hari
19	Izin Lingkungan	5	Hari
20	Izin Prinsip	5	Hari
21	Izin Lokasi	5	Hari
22	Izin Penelitian	5	Hari
23	Izin Penggunaan Mobile Circular Saw	5	Hari
24	Rekomendasi	5	Hari

Sumber : DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba 2019

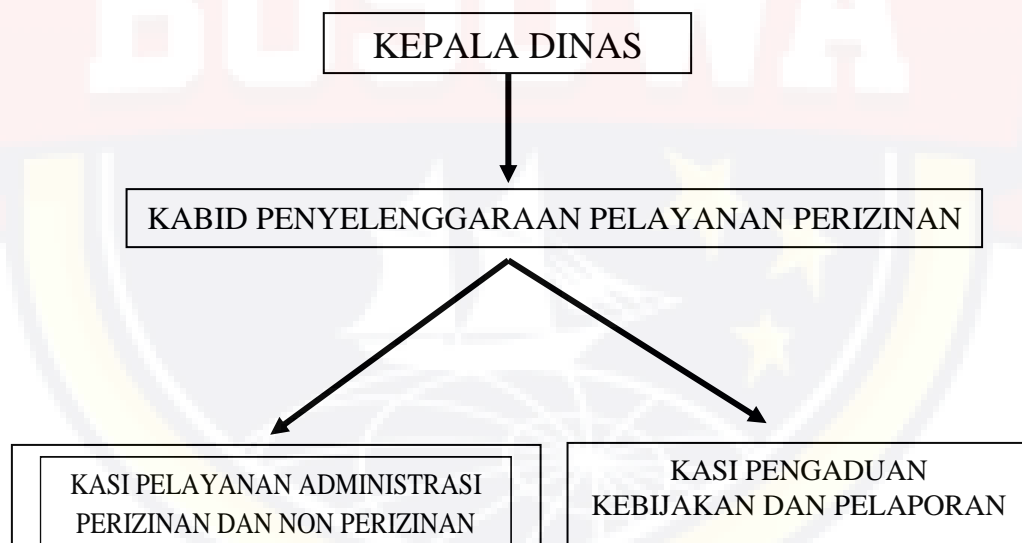
Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa waktu rata rata penerbitan izin dan non perizinan sesuai dengan Standar operasional

Prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sebanyak 5 Hari kerja.

Penerbitan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba di laksanakan oleh Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan diatur dengan Peraturan Bupati Bulukumba Nomor.83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten sebagaimana gambar berikut:

Gambar 4.1

Alur Pelaksana Perizinan



Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pelimpahan pelaksanaan perizinan dilapang dilaksanakan oleh Kasi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan yang diawasi oleh kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan serta pelaksanaan

pengawasan dan pengaduan masyarakat atas hasil/ output perizinan yang dikeluarkan di laksanakan oleh Kepala Seksi Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan atas pengawasan dan pertimbangan Kepala Dinas melalui Kepala Bidang.

Didalam melaksanakan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sebagai instansi penerbit izin sangat ditentukan dengan peran serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Teknis terkait jenis izin yang dikeluarkan artinya setiap kelayakan izin yang dimohonkan oleh masyarakat kelayakan penerbitannya ditentukan oleh rekomendasi TIM Teknis yang terdiri dari utusan OPD teknis yang terkait dan berkantor dan bkedudukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Bupati Bulukumba Nomor.188.45.-187 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Bulukumba Nomor 188.45-68 Tahun 2018 Tentang Pembentukan TIM Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba Tahun Anggaran 2018 yang terdiri dari 13 perwakilan OPD Teknis sebagaimana Tabel Berikut ini:

Tabel.4.3  
Data OPD Teknis

No	OPD Teknis
1	Perhubungan
2	Dinas Perikanan
3	Dinas Kesehatan
4	Dinas Pariwisata
5	Dinas Perdagangan dan Perindustrian
6	Dinas Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
7	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
8	Dinas Pekerjaan Umum
9	Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan
10	Badan Pendapatan Daerah
11	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
12	Satpol PP dan Pemadam Kebakaran
13	Kesbangpol
14	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura
15	Dinas Tenaga Kerja

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan perizinan di Kabupaten Bulukumba sudah dilaksanakan dengan sistem satu pintu terbukti dengan ditempatkannya perwakilan 15 Organisasi Perangkat Daerah sebagai Tim Teknis yang berkantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

## 2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

### a. Prosedur Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan

Salah satu jenis perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba adalah Izin Mendirikan Bangunan atau disingkat IMB, yang waktu penerbitan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Surat Keputusan No.KPTS.9/DPMPTSP/ II/ 2017 mengatur lamanya serta alur proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sejak diterimanya berkas permohonan dari masyarakat sampai dengan penerbitan dokumen izin selama 5 hari kerja , namun itu juga sangat dipengaruhi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari OPD atau instansi Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan yang menerbitkan kelayakan penerbitan IMB melalui Rekomendasi Teknis dan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang menerbitkan Rekomendasi Persetujuan Dokumen Lingkungan.

Penerbitan rekomendasi izin lingkungan kadang kala mengalami keterlambatan diakibatkan jenis dokumen lingkungan yang akan diterbitkan berikut akan digambarkan tambahan waktu yang diperlukan didalam menerbitkan dokumen lingkungan sesuai Standar Operasional pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan sebagai salah satu OPD teknis IMB

Tabel 4.4  
Tabel Waktu Penerbitan IMB

No	Instansi	Waktu	Tambahan Waktu
1	DPMPTSP	5 Hari	
2	Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan	1 Hari	
3	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	5 Hari (SPPL)	41 Hari (UKL-UPL/ DPLH)
	Jumlah	52 Hari	52 Hari

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penerbitan izin mendirikan bangunan sangat dipengaruhi oleh waktu penerbitan rekomendasi teknis oleh OPD Teknis terkait, makin tinggi tingkat kesulitan dokumen pendukung dan objek lokasi makin lama penerbitan rekomendasi yang akan mempengaruhi waktu penerbitan izin dan penerbitan rekomendasi yang sering sekali mengalami penambahan waktu yaitu rekomendasi teknis dokumen lingkungan hidup, diakibatkan dokumen lingkungan hidup memerlukan kajian dan pemaparan serta publikasi yang memerlukan waktu lama.

Untuk mewujudkan Pelayanan yang baik kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba memiliki Standar Operasional Prosedur yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh pegawai dalam rangka



melayani masyarakat yang akan membuat izin Mendirikan Bangunan. Adapun uraian Standar Operasional Prosedurnya adalah sebagai berikut :

1. **Petugas Informasi**

Memanggil dan mengarahkan pemohon kepada petugas pendaftaran.

2. **Petugas Pendaftaran**

Menanyakan keperluan, pemberian blangko permohonan izin, menerima, mencermati berkas, dan menjelaskan persyaratan bagi permohonan baru dan untuk perpanjangan izin.

3. **Petugas Lapangan dan Tim Teknis**

Petugas Lapangan/ Tim Teknis menerima dan mencermati berkas permohonan selanjutnya melakukan cek lapangan dan membuat berita acara pemeriksaan

4. **Operator Penerbitan Izin**

Operator Mencetak Blangko Izin

5. **Kasi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan**

Meneliti ulang dokumen, jika belum lengkap dikembalikan untuk diperbaiki dan jika benar dan lengkap di paraf persetujuan pada piagam izin selanjutnya diserahkan kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.

**6. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.**

Meneliti ulang dokumen, jika belum lengkap dikembalikan untuk diperbaiki dan jika benar dan lengkap di paraf persetujuan pada piagam izin selanjutnya diserahkan kepada Kepala Dinas.

**7. Kepala Dinas**

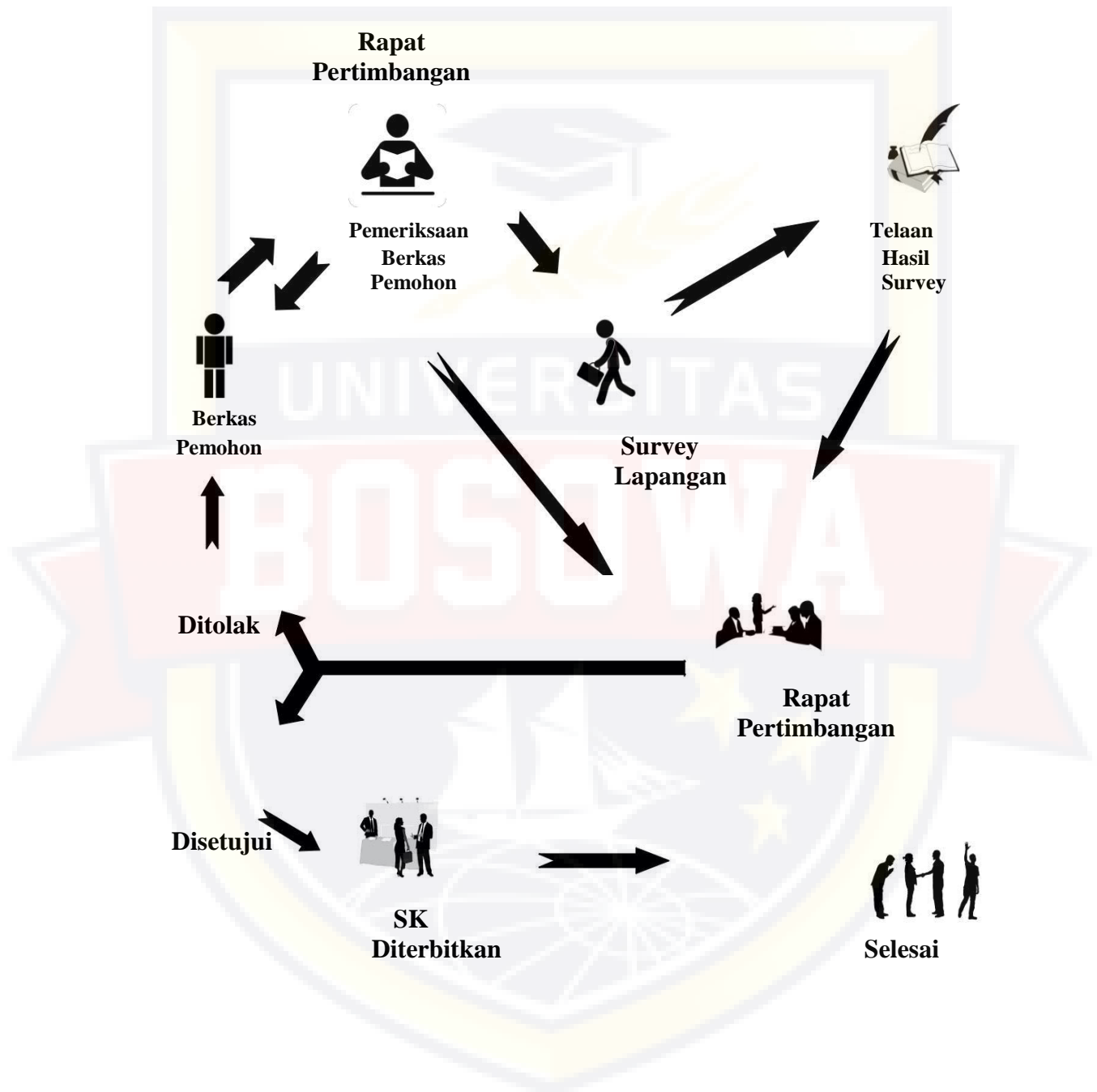
Meneliti ulang dokumen, jika belum lengkap dikembalikan untuk diperbaiki dan jika benar dan lengkap di Tanda Tangan pada piagam izin selanjutnya diserahkan kepada Petugas Penyimpan Arsip.

**8. Petugas Penyimpan Arsip**

Melakukan Pengarsipan serta mencatat penomoran surat keputusan (izin) kedalam buku penomoran perizinan dan mengarsipkan surat keputusan (izin) dan berkas permohonan berdasarkan tanggal. Sedangkan surat keputusan (izin) yang asli diserahkan ke *front office*. yang selajutnya Front office menyerahkan surat keputusan (izin) kepada pemohon.

Alur Proses Pelayanan Perizinan Badan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dalam menerbitkan Izin Mendirikan bangunan sebagai berikut :

Gambar 4.2  
Alur Proses Pelayanan Perizinan



Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pemohon melengkapi data permohonan yang di seleksi oleh petugas from office, selanjutnya dilakukan survei lapangan oleh tim survei yang nantinya menghasilkan telaan hasil survei yang dirapatkan oleh OPD Teknis kemudian diterbitkanlah rekomendasi teknis oleh OPD teknis yang berisi keputusan kelayakan pendirian bangunan atau penolakan atas permohonan pemohon diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya diterbitkan/ ditolak IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba sebagaimana diatur dalam Keputusan Bupati Bulukumba Nomor.KPTS.454/VII/2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba memiliki persyaratan sebagaimana berikut:

1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Fotocopy bukti kepemilikan tanah
3. Surat keterangan persetujuan tetangga
4. Surat keterangan bahwa tanah tidak dalam sengketa
5. Surat persyaratan pengelolaan lingkungan (SPPL/ UKL-UPL/ AMDAL bagi yang terkena kewajiban)

6. Pertimbangan dari TIM teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba (berdasarkan hasil survey dan penelitian) .

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan jenis izin yang sangat penting kaitannya dengan pengelolaan dan pengaturan letak dan tata bangunan sebagaimana yang dipersyaratkan oleh ketentuan yang berlaku untuk menjaga kesemrautan pembangunan di Kabupaten Bulukumba, namun pada kenyataannya disaat penulis melakukan observasi dan pengamatan sementara pembangunan di Kabupaten Bulukumba masih jauh dari yang diharapkan terkait perizinan maupun lokasi serta peruntukan bangunan tersebut.

Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bulukumba menerbitkan izin mendirikan bangunan berdasarkan Rekomendasi dari Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan serta dokumen pengelolaan lingkungan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan terkait bangunan usaha karena mengenai pengelolaan lingkungan telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup dimana mengatur tentang usaha/ kegiatan yang wajib Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), usaha/ kegiatan wajib Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut UKL-UPL dan usaha/ kegiatan yang wajib Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL), oleh sebab itu pemberian IMB kadang kalah bermasalah atau terhambat

disebabkan karena pemberian rekomendasi tersebut terhambat, namun pada kenyataannya ada bangunan yang kadang kalah tidak sesuai peruntukannya tapi tetap di berikan IMB.

Pada permasalahan diparagraf diatas maka penulis mencoba mengurai permasalahan dengan memberikan gambaran alur dan tata cara serta permasalahan yang terjadi didalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba.

#### b. Standar Biaya dan Pengukuran

Standar biaya penerbitan IMB sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 16 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, sangat dipengaruhi dengan hasil pengukuran yang dilakukan oleh Tim Teknis dilapangan, dimana hasil pengukuran dan peninjauan lapangan dikonversi dengan rumus pekalian rumus sbb:

**Biaya Pengurusan IMB = Koefisien Kelas Bangunan X Luasan Lantai X dengan Tingkat Konstruksi X Lokasi X Biaya Bangunan Permeter**

Pada rumus diatas dapat diperjelas dengan rincian nilai koefisien sebagaimana dibawah ini:

##### I. Koefisien Kelas Bangunan

Kelas bangunan adalah jenis dan klasifikasi bangunan yang akan dibangun, pembagian nilai koefisien kelas bangunan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 4.5  
Kelas Bangunan

No	Kelas Bangunan	Koefisien
1	Permanen	0.75
2	Semi Permanen	0.50
3	Tidak Permanen	0.25

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa makin besar kelas bangunan makin tinggi nilai koefisien yang dijadikan pengali yang akan mempengaruhi besaran tarif penerbitan IMB, artinya biaya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan untuk bangunan permanen lebih besar dari bangunan semi permanen.

## II. Koefisien Luas Lantai Bangunan

Luas lantai bangunan adalah besaran bangunan berdasarkan dena gambar pondasi lokasi yang akan dibangun yang diketahui melalui pengukuran dilapangan.

Tabel. 4.6  
Luas Lantai Bangunan

No	Luas Lantai Bangunan	Koefisien
1	< 25 M <sup>2</sup>	0.25
2	< 25 M <sup>2</sup> s/d 70 M <sup>2</sup>	0.50
3	< 70 M <sup>2</sup> s/d 250 M <sup>2</sup>	1.00
4	< 250 M <sup>2</sup> s/d 500 M <sup>2</sup>	1.50
5	< 500 M <sup>2</sup> s/d 1000 M <sup>2</sup>	2.00
6	< 1000 M <sup>2</sup> s/d 2000 M <sup>2</sup>	2.50
7	< 2000 M <sup>2</sup> s/d 3000 M <sup>2</sup>	3.00
8	< 3000 M <sup>2</sup> s/d 4000 M <sup>2</sup>	3.50
9	< 4000 M <sup>2</sup> s/d 5000 M <sup>2</sup>	4.00
10	< 5000 M <sup>2</sup> s/d 6000 M <sup>2</sup>	4.50
11	< 6000 M <sup>2</sup>	5.00

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Pada tabel dapat dilihat bahwa makin luas bangunan yang akan dibangun makin besar nilai pembayaran pengurusan izin mendirikan bangunan yang akan dibayar

### III. Koefisien Tingkat Konstruksi Bangunan



Tingkat konstruksi bangunan adalah jumlah lantai bangunan yang akan dibangun, tingkat perhitungan koefisien tingkat konstruksi bangunan sbb:

Tabel. 4.7  
Tingkat Konstruksi Bangunan

No	Luas Lantai Bangunan	Koefisien
1	Bangunan Satu Lantai	1.00
2	Bangunan Bertingkat s/d 4 Lantai	1.50
3	Bangunan Bertingkat 4 s/d 6 Lantai	2.00
4	Bangunan Bertingkat 6 s/d 8 Lantai	2.50
5	Bangunan Bertingkat 8 s/d 10 Lantai	3.00
6	Bangunan Bertingkat 10 Lantai Keatas	3.50

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien bangunan makin bertambah sejalan dengan jumlah lantai pada bangunan yang akan dibangun yang akan mempengaruhi nilai pembayaran pengurusan IMB

#### IV. Koefisien Lokasi Bangunan

Lokasi bangunan dimaksud dalam perhitungan Izin mendirikan bangunan adalah lokasi atau posisi/ letak bangunan yang akan direncanakan pembangunannya, adapun nilai koefisien lokasi bangunan sbb:

Tabel. 4.8  
Lokasi Bangunan

No	Kelas Bangunan	Koefisien
1	Di Tepi Jalan Nasional	1.00
2	Di Tepi Jalan Provinsi	0.75
3	Di Tepi Jalan Kabupaten	0.50
4	Di Tepi Jalan Desa/ Kompleks Pemukiman	0.25

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa letak bangunan yang akan didirikan sangat berpengaruh dengan besaran biaya pengurusan IMB

Berdasarkan beberapa tabel diatas dapat disimpulkan bahwa letak lokasi, besaran bangunan sangat berpengaruh dengan jumlah dan nilai pembayaran pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba, berikut akan digambarkan contoh hasil perkalian penilaian bangunan atas permohonan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada tabel dibawah ini:

Tabel. 4.9  
Sampel Tarif Hunian Terendah

No	Luas Lantai Bangunan	Koefisien	Besaran Pembayaran (Rp)
1	< 25 M <sup>2</sup>	0.25	<b>62.000</b>
2	< 25 M <sup>2</sup> s/d 70 M <sup>2</sup>	0.50	<b>123.000</b>
3	< 70 M <sup>2</sup> s/d 250 M <sup>2</sup>	1.00	<b>245.000</b>
4	< 250 M <sup>2</sup> s/d 500 M <sup>2</sup>	1.50	<b>386.000</b>
5	< 500 M <sup>2</sup> s/d 1000 M <sup>2</sup>	2.00	<b>490.000</b>
6	< 1000 M <sup>2</sup> s/d 2000 M <sup>2</sup>	2.50	<b>612.000</b>
7	< 2000 M <sup>2</sup> s/d 3000 M <sup>2</sup>	3.00	<b>735.000</b>
8	< 3000 M <sup>2</sup> s/d 4000 M <sup>2</sup>	3.50	<b>857.000</b>
9	< 4000 M <sup>2</sup> s/d 5000 M <sup>2</sup>	4.00	<b>980.000</b>
10	< 5000 M <sup>2</sup> s/d 6000 M <sup>2</sup>	4.50	<b>1.102.000</b>
11	< 6000 M <sup>2</sup>	5.00	<b>1.224.000</b>

Sumber : DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat contoh nilai besaran pembayaran pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Hunian yang berada di tepi

Jalan Desa/ Komplek Pemukiman berdasarkan Jumlah besaran bangunan.

## **B. Kinerja Pelayanan Publik**

Penerbitan/ Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bulukumba diatur dengan Peraturan Daerah No.16 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dimana mengatur tentang besaran biaya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan perjenis bangunan, serta Peraturan Bupati Bulukumba No.49 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Bulukumba yang mengatur persyaratan dan dokumen kelengkapan didalam melakukan pengurusan IMB yang ditindak lanjuti dengan Standar Operasional Prosedur yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba terkait Izin Mendirikan Bangunan.

Sesuai data yang penulis terima jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada 3 (tiga) tahun terakhir dapat kita liat pada tabel berikut:

Tabel.4.10  
Jumlah Penerbitan IMB

No	Tahun	Jumlah Penerbitan IMB
1	2017	750 Izin
2	2018	1.617 Izin
3	2019/ Oktober	1.877 Izin
Jumlah		4.244

Pada tabel diatas dapat dilihat peningkatan pengurusan/ penerbitan izin mendirikan bangunan meningkat terlihat dari jumlah penerbitan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bulukumba mengalami peningkatan setiap tahunnya,

#### 1. Kemudahan prosedur

Prosedur dan persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan dan perizinan lainnya di Kabupaten Bulukumba saat ini sudah dapat diakses masyarakat luas dengan cara mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Bulukumba yang memaparkan secara jelas baik secara konsultasi,

informasi manual melalui Pamphlet yang ditempel di dinding kantor, dan secara elektronik melalui Aplikasi Komputer pintar yang dapat diakses oleh para pemohon, bukan cuman itu oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba juga telah menayangkan persyaratan jenis perizinan melalui Wabsite Pemerintah Kabupaten Bulukumba yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat indonesia melauai <https://bulukumbakab.go.id/>.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, penulis memperoleh informasi awal bahwa adanya beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat didalam melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan seperti yang diungkapkan oleh salah seorang informan.

“ Prosedur pengurusan cukup simpel tapi kadang untuk melengkapi dokumen itu yang susah pak, seperti harus adanya persetujuan dari tetangga sebelah kiri, kanan depan belakang itu kadang kada membuat kami kewalahan apabila pemilik tanah di sebelah itu tidak berada di Kabupaten Bulukumba” (wawancara dengan H. Hamzah masyarakat pengurus IMB 3-10-2019)

Dengan adanya pernyataan tersebut diatas menunjukkan sementara bahwa prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba masih terlalu rumit, namun setelah di konfirmasi dengan beberapa petugas from office melalui wawancara mengatakan bahwa mengenai persoalan tandatangan persetujuan tetangga yang berdomisili di luar Kabupaten Bulukumba dan susah di hubungi maka kami sebagai solusinya dapat di kosongkan saja

dengan sepengetahuan pemerintah setempat bahwa betul lokasi yang akan dibangun adalah milik pemohon.

Hal tersebut juga dijelaskan secara lengkap oleh Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan sebagai pejabat penerbit izin melalui wawancara penulis.

“Mengenai persetujuan tetangga atas Izin Mendirikan Bangunan itu adalah multak sesuai dengan blangko kelengkapan permohonan yang telah diatur oleh peraturan perundang undangan (Peraturan Daerah) yang menjadi pedoman kami didalam melaksanakan pemberian izin mendirikan bangunan yang pada fungsinya persetujuan tetangga ini dimaksudkan untuk mengetahui bahwa lokasi yang dimohonkan izin tersebut tidak bersengketa dan pendirian bangunan tidak melampauhi batas batas perbatasan tanah tetangga, namun demikian mengenai pemilik lahan atau lokasi yang berada di sebelah tanah pemohon berdomisili di kota lain itu dapat diatasi dengan keterangan pemerintah setempat” (wawancara dengan Bapak SP Kasi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa persetujuan tetangga kaitannya dengan izin mendirikan bangunan adalah sebagai penyaksian tetangga atas batas yang bersebelahan dengan milik pemohon.

## 2. Kecepatan Penerbitan IMB

Kecepatan penerbitan izin sangat dipengaruhi oleh letak objek/ lokasi pemohon, karena setiap permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) akan dilakukan pemeriksaan/ pengecekan serta pengukuran objek dilapangan oleh TIM teknis yang akan mengasilkan suatu rekomendasi kelayakan maupun penolakan atas permohonan IMB oleh masyarakat, makin cepat pemohon melengkapi berkas dan semakin dekat lokasi

pemohon maka semakin cepat dapat dilakukan peninjauan lokasi serta semakin cepat dokumen perizinan IMB di keluarkan.

Hasil wawancara penulis dengan responden salah satunya mengatakan bahwa penerbitan perizinan terkadang masih lamban, sebagaimana kutipan wawancara berikut ini.

“Pada dasarnya persyaratan IMB sdh sangat kami pahami namun penerbitan dokumen IMB milik saya agak lama pak sudah tidak sesuai dengan SOP yang hanya 5 hari namun saya merasa bahwa pelayanan di DPMPTS sudah baik dan transparan (wawancara dengan bapak MH pemilik IMB Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan sementara bahwa terkadang penerbitan dokumen izin mendirikan bangunan tidak sesuai dengan standar SOP yang dikeluarkan oleh Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, namun setelah kami konfirmasi dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan menjelaskan saat wawancara

“Keterlambatan penerbitan IMB yang telah lengkap permohonannya itu diakibatkan oleh Surat Rekomendasi Teknis yang dikeluarkan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait sering mengalami keterlambatan sehingga penerbitannya agak terlambat menunggu rekomendasi kelayakan tersebut apakah permohonan itu layak atau tidak diterbitkan”. (wawancara dengan Bapak HK Kabid Penyelenggara Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Menurut Tim Teknis Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanian dalam wawancara dengan penulis mengatakan bahwa.

‘Keterlambatan penerbitan IMB yang diakibatkan oleh terlambatnya Surat Rekomendasi Teknis dari kami itu kadang kala disebabkan karena objek/ lokasi pemohon jauh dan sulit sehingga memerlukan waktu dalam melakukan peninjauan lapangan, setelah



itu hasil dari perhitungan dan analisa dilapangan dirapatkan dengan tim untuk menentukan kelayakan atas permohonan tersebut, namun kendala kami yaitu tingkat kesadaran masyarakat Kabupaten Bulukumba yang masi terbilang rendah sehingga menyulitkan kami didalam melakukan perhitungan, seperti misalnya masih ditemukan ukuran yang di masukkan kedalam permohonan berbeda dengan keadaan sebenarnya, juga penggunaan fungsi bangunan kadang kala tidak sesuai dengan permohonan sehingga membutuhkan tambahan waktu didalam membuat keputusan rekomendasi teknis (wawancara dengan ND Tim teknis Perizinan DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan sementara bahwa penerbitan dokumen izin mendirikan bangunan kadang kala tidak sesuai dengan standar SOP yang dikeluarkan oleh Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, namun keterlambatan itu diakibatkan oleh instansi teknis dan bukan diakibatkan oleh keterlambatan penyelesaian oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

### 3. Ketepatan Penerbitan IMB

Pada tahun 2018 jumlah pengaduan terkait IMB di Kabupaten Bulukumba sebesar 10 aduan dengan rata rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.4 yang di ambil dari Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2018 menurut petugas pengaduan yang diwawancarai penulis mengatakan bahwa:

“Rata rata aduan mengenai izin mendirikan bangunan disebabkan karena pendirian bangunan yang tidak sesuai dengan peruntukannya pada saat bermohon contohnya pendirian bangunan walet, namun kami tidak pernah menerima aduan mengenai persolana ketepatan waktu penerbitan izin (wawancara dengan AF

Petugas Pengaduan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Pembangunan bangunan walet di Kabupaten Bulukumba sangat marak di buat oleh masyarakat Kabupaten Bulukumba, namun setelah ditelusuri oleh penulis ditemukan bahwa dokumen Izin Mendirikan Bangunan yang dimohonkan adalah awalnya merupakan bangunan RUKO biasa yang didalam perjalanannya di rubah fungsi menjadi bangunan Walet, setelah dikonfirmasi dengan tim Teknis saat wawancara kepada penulis mengatakan

“Mengenai bangunan walet pak, saat kami melakukan peninjauan awal saat izin akan diberikan, mereka membangun sesuai dengan peruntukannya yaitu Ruko, namun setelah selesai mereka kadang kalah mempergunakan sebahagian dari ruko tersebut berfungsi sebagai sarang walet (wawancara dengan ND Tim teknis Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Dari hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba sudah sesuai dengan persyaratan namun rendahnya kesadaran masyarakat dalam membangun yang mengakibatkan beberapa persoalan yang timbul disebabkan karena pembangunan tersebut seperti contohnya adanya penambahan bangunan melebihi kapasitas izin di dokumen, adanya perubahan fungsi dari bangunan sebelumnya tanpa melakukan koordinasi dengan pemerintah.

#### 4. Sikap dan Pelayanan Petugas

Berdasarkan observasi dan peninjauan yang penulis lakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dapat diuraikan bahwa sikap dan pelayanan serta kesopanan pelayanan sudah baik hal ini juga dapat dibuktikan dengan wawancara penulis dengan beberapa responden yang memberikan nilai plus kepada sikap dan pelayanan petugas hal ini juga dijelaskan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan menjelaskan saat wawancara

“Mengenai sikap dan kesopanan petugas utamanya yang berhubungan langsung dengan masarakat itu sangat kami prioritaskan pak, karena sekarang ini kami juga selalu diawasi oleh OMBUTSMAN RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, maka dari itu para petugas telah kami bekali dengan pelatihan pelatihan seperti pada tahun 2018 kami telah melakukan pelatihan Exelen Service itu makanya kami sangat mementingkan kesopanan petugas karena sekarang ini gampang masyarakat mengadu kalo merasa tidak puas.”. (wawancara dengan Bapak HK Kabid Penyenggara Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 4-11-2019)

Hasil wawancara diatas juga dapat dilihat dari nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada aspek penilaian Sikap Perilaku Petugas Pelayanan dalam tahun 2017 dan tahun 2018 yang mendapat nilai “sangat baik” serta penilaian Sistem Informasi Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) dengan mendapatkan piagam penghargaan pada tanggal 5 November 2019 sebagai role model pelayanan publik kategori “baik dengan catatan”, ini membuktikan bahwa sikap dan pelayanan para petugas sudah baik namun belum sempurna, hal ini juga di ungkapkan oleh salah saorang akademisi/

peneliti An. Prof. Dr..Ir.Batara Surya, ST, M.S.i yang berkunjung ke Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bulukumba dalam rangka melakukan penelitian terkait Rencana Umum Penanaman Modal kabupaten Bulukumba, melalui wawancara singkat dengan penulis mengatakan bahwa secara singkat dapat dilihat bahwa pelayanan oleh petugas pelayanan perizinan (Fron Office) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Bulukumba sudah baik namun belum sempurna.

#### 5. Kenyamanan Pengurusan

Alokasi dana pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba untuk tahun 2018 sebesar Rp.4.500.000.000,- (Empat Milyar Lima Ratus Juta Rupiah) termasuk Gaji PNS sedangkan tahun 2019 mengalami penurunan sekitar 6,6 % total Alokasi Anggaran tahun 2019 sebesar Rp. 4.200.000.000,- (Empat Milyar Dua ratus Juta Rupiah) termasuk Gaji PNS, sedangkan alokasi dana untuk sarana dan prasarana tahun 2018 sebesar Rp.200.000.000,- (Dua Ratus Juta rupiah) yang besarnya untuk Tahun 2019 sebesar Rp.200.000.000 (Dua Ratus Juta Rupiah) hal ini menyebabkan kurangnya penambahan dan rehabilitasi serta perbaikan sarana prasarana di Kantor dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dimana nilai susut barang/ peralatan dengan makin bertambahnya usia peralatan daya kerja dan operasional akan makin menurun yang pada dasarnya dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan

didalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat umum saat melakukan pengurusan berbagai dokumen izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

Hal tersebut diatas berkaitan dengan hasil pemantauan/ observasi penulis dengan lokasi penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba tentang suasana ruangan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba yang kadang tidak nyaman (panas) diakibatkan oleh Air Condisioner (AC) pada ruang tunggu tidak berfungsi dengan baik, disamping itu jumlah Toilet yang tidak memadai yang hanya berjumlah 1 (satu) buah dimana Toilet Pria dan Wanita masih bergabung, hal ini jauh dari prasarat mutlak yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pelayanan publik di indonesia.

### **C. Indikator Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan**

Penerbitan Dokumen Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bulukumba sangat dipengaruhi oleh beberapa indikator, baik dari segi kecepatan waktu penerbitan, ketepatan penerbitan dan prosedur maupun sampai dengan tingkat keluhan masyarakat atas hasil output dari Dokumen IMB yang telah dikeluarkan serta sarana dan prasarana ruang pelayanan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bulukumba di uraikan sebagai berikut:

1. Tingkat Kesadaran Masyarakat.

Tingkat kesadaran masyarakat Kabupaten Bulukumba dianggap masih kurang dari nilai memadai kaitannya dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, terbukti dengan masih banyaknya penulis temukan bangunan-bangunan yang didirikan secara permanen maupun renovasi bangunan di Kabupaten Bulukumba yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan Sebelum mendirikan bangunan dan mengajukan permohonan IMB, pemilik lahan harus mengetahui berbagai garis sempadan yang terdapat di lahan yang dimiliki. Namun pada umumnya, pemilik lahan mengabaikan dengan alasan tidak menyadari atau melupakan keberadaan garis batas tersebut setelah beberapa waktu, dan ingin melakukan modifikasi terhadap bangunan. Hal ini seharusnya bisa dihindari karena setiap kali melakukan perubahan terhadap bangunan, IMB harus diurus ulang, sehingga kembali mendapat pemberitahuan mengenai garis sempadan yang berlaku.

Pelanggaran juga sering dilakukan oleh pemilik bangunan liar yang tentunya tidak memiliki IMB dan tidak mengakses informasi mengenai garis sempadan ini, disamping itu menurut pemaparan Tim Teknis Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan (diatas) bahwa kendala peninjauan lapangan itu masih sering ditemui bahwa adanya perbedaan antara dokumen permohonan dengan lokasi tempat bangunan akan dibangun, adanya perbedaan ukuran bangunan yang ada pada permohonan dengan bangunan yang akan dibangun, hal ini berkaitan dengan besaran pembayaran retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang tolak ukur

perhitungannya berdasarkan ukuran luas bangunan dengan berpatokan kepada indeks luas bangunan, jenis bangunan, serta tempat dan lokasi bangunan yang akan dibangun sehingga masyarakat membuat pengurangan ukuran besaran bangunan pada permohonan izin demi untuk memanipulasi dan memperkecil jumlah nominal pembayaran Izin Mendirikan Bangunan.

Banyaknya bangunan yang didirikan terlalu dekat dengan jalan raya yang sesuai dengan ketentuan bahwa bangunan yang akan didirikan harus berdasarkan kepada Sempadan Bangunan dimana Garis Sempadan Bangunan (GSB) adalah garis batas pekarangan terdepan terhadap tepi jalan yang mempunyai jarak tertentu dari jalan, ini juga membuktikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Kabupaten Bulukumba masih rendah karena semata mata demi membangun untuk kepentingan pribadi tetapi mengabaikan ketentuan aturan, keindahan, serta mengabaikan keselamatan orang lain.

## 2. Lokasi Serta Kondisi Lahan/ Bangunan Pemohon.

Kabupaten Bulukumba yang kawasannya terdiri dari daratan rendah, pantai dan laut lepas, daerah dataran rendah dengan ketinggian antara 0 s/d 25 meter di atas permukaan laut dan daerah perbukitan di Kabupaten Bulukumba terbentang mulai dari Barat ke utara dengan ketinggian 100 s/d di atas 500 meter dari permukaan laut dimana mayoritas penduduknya menempati/ memilih daerah daerah pesisir

sebagai tempat tinggal sehubungan dengan aktifitas mereka yang didominasi nelayan.

Maraknya bangunan-bangunan yang didirikan tidak sesuai dengan ketentuan karena didirikan berdekatan dengan garis pantai, hal tersebut menyebabkan kendala didalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan karena sesuai dengan ketentuan bahwa minimal 100 (seratus) meter dari titik pasang tertinggi ke arah darat. Garis batas ini adalah bagian dari usaha pengamanan pantai yang dimaksudkan untuk melindungi masyarakat dari bahaya gelombang pasang tinggi (rob), abrasi, menjamin adanya fasilitas social dan umum di sekitar pantai, menjaga pantai dari pencemaran, serta pendangkalan muara sungai. Namun hal ini tidak menyurutkan niat sebahagian masyarakat Kabupaten Bulukumba untuk mendirikan bangunan tanpa menghiraukan batas nilai sempadan pantai disebabkan karena lokasi/ tanah tersebut telah bersertifikat dan alasan mereka yang paling mendasar bahwa mereka hanya memiliki tanah tersebut satu satunya sehingga menyulitkan mereka untuk mendirikan bangunan ditempat lain.

Dari hal tersebut diatas menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena dengan ketidaksesuaian lokasi bangunan yang dimohonkan Izin Mendirikan Bangunan dengan aturan batas Sempadan maka dengan secara otomatis dinyatakan bahwa lokasi tersebut tidak layak untuk diberikan Izin



Mendirikan Bangunan sesuai dengan pertimbangan penolakan oleh Tim Teknik Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan yang telah melakukan peninjauan/ verifikasi berkas dan lokasi permohonan di lapangan.

### 3. Alokasi Anggaran

Alokasi Anggaran yang dimaksudkan penulis sebagai salah satu indikator penghambat pelaksanaan pelayanan terbaik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Bulukumba ialah pemberian anggaran dalam rangka pemenuhan sarana dan prasana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di khususkan untuk pelaksanaan pemberian kenyamanan kepada masyarakat luas/ publik disaat melakukan pengurusan izin, seperti contohnya tersedianya fasilitas Toilet yang memadai, terciptanya ruang tunggu pelayanan yang menyenangkan dan sejuk, serta adanya sarana transportasi untuk Tim Teknis yang memadai sehingga memudahkan pelaksanaan peninjauan, verifikasi lokasi serta pengawasan atas pelaksanaan pembangunan secara cepat di Kabupaten Bulukumba oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

### 4. Regulasi/ Ketentuan.

Ketentuan/ Aturan mengenai Penerbitan/ Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bulukumba diatur dengan Peraturan Daerah No.16 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan

Bangunan, namun peraturan tersebut dianggap sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan saat ini karena sudah berumur kurang lebih 8 tahun, hal ini terbukti dengan adanya beberapa jenis bangunan yang marak di bangun saat ini belum tertuang didalam Peraturan Daerah ini seperti contohnya pembangunan bangunan walet yang belum tertuang didalam peraturan ini. Hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pemberian layanan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, karena menyebabkan beberapa ketimpangan didalam memberikan suatu keputusan atas suatu lokasi/ suatu bangunan yang belum tercantum didalam Peraturan Daerah yang mengatur tentang Izin Mendirikan Bangunan di kabupaten Bulukumba.

#### **D. Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Dari berbagai diskusi dan wawancara baik kepada Pejabat, Petugas Pelayanan maupun kepada masyarakat sebagaimana digambarkan diatas diatas diperoleh diperoleh gambaran sebagai berikut:

##### **1. Kemudahan prosedur**

Kemudahan prosedur penerbitan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba masih belum baik karena masih dianggap terlalu rumit terbukti dari hasil Observasi ketidak jelasan nilai pembayaran IMB yang tidak secara transparan digambarkan kepada pemohon, hal ini tidak sejalan dengan KepmenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Prosedur pelayanan tidak

berbelit-belit dan mudah dipahami. Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

## 2. Kecepatan Penerbitan IMB

Kecepatan penerbitan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba sudah dianggap baik, adapun keterlambatan penerbitan itu diakibatkan oleh hal lain diluar kewenangan dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dan merupakan wewenan dari OPD/ Instansi teknis terkait dengan waktu penerbitan rekmdansi teknis, hal ini sejalan Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

### 3. Ketepatan Penerbitan IMB

Pendirian bangunan di Kabupaten Bulukumba kadangkala sudah tidak sejalan dengan dokumen perizinan IMB yang mereka miliki hal ini diakibatkan karena hasil pembangunan kadangkala dirubah fungsi setelah bangunan tersebut selesai dibangun, seperti dapat digambarkan pada bangunan yang difungsikan sebagai bangunan usaha burung walet yang marak di Kabupaten Bulukumba saat ini, yang pada awal pembangunan pemilik bermohon IMB sebagai bangunan Ruko dengan alasan dijadikan rumah tinggal dan tempat usaha toko, namun pada kenyataannya setelah selesai dibangun bangunan tersebut dialih fungsikan sebagai sarang burung walet dimana untuk bangunan Sarang burung walet tersebut belum dapat diberikan IMB diakibatkan karena jenis bangunan walet belum tercantum di PERDA IMB sehingga banyak masyarakat menempuh jalan sebagaimana diatas demi membangun sarang burung walet, hal tersebut tidak sesuai lagi dengan dokumen perizinan IMB yang mereka miliki yang pada kenyataan awalnya saat IMB akan diterbitkan telah dilakukan survei oleh tim teknis terkait, ini bukan merupakan ketidak tepatan penerbitan IMB di Bulukumba yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, tetapi ini

merupakan ketidak sadaran masyarakat didalam melakukan kegiatan terkait bangunan yang tidak sesuai peruntukannya.

#### 4. Sikap dan Pelayanan Petugas

Sikap dan Pelayanan Petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sudah dianggap baik terbukti dengan adanya beberapa penghargaan yang di dapatkan antara lain nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada aspek penilaian Sikap Perilaku Petugas Pelayanan dalam tahun 2017 dan tahun 2018 yang mendapat nilai “sangat baik” serta penilaian Sistem Informasi Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) dengan mendapatkan piagam penghargaan pada tanggal 5 November 2019 sebagai role model pelayanan publik kategori “baik dengan catatan”, hal ini sejalan dengan pendapat Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Peningkatan nilai hasil Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada aspek penilaian Sikap Perilaku Petugas Pelayanan dalam tahun 2017 dan tahun 2018 yang mendapat nilai “sangat baik” serta penilaian Sistem Informasi Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) diatas merupakan bukti kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan izin di Kabupaten Bulukumba, hal ini sejalan dengan pendapat Hal ini sangat sesuai seperti yang

dikemukakan oleh Lukman (2002:16) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa:

“pelayanan yaitu upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan. Produk barang atau jasa yang dihasilkan dapat dinikmati masyarakat melalui proses dan sikap kerja aparatur yang ramah dan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kalau hal ini terjadi maka akan menumbuhkan kepercayaan (*trust*), kesetiaan dan loyalitas dari masyarakat untuk dapat berurusan kembali dengan birokrasi”.

#### 5. Kenyamanan Pengurusan

Kenyamanan sarana dan prasarana disaat melakukan pengurusan perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba belum terlalu baik, hal ini terbukti dengan kurangnya sarana prasarana pendukung pelayanan yang memadai seperti WA, Toilet dll

Hal ini diakibatkan oleh keterbatasan dana pemeliharaan dan dana operasional di Kabupaten Bulukumba.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Aparatur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulukumba terkait sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Bulukumba atas pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Pelaksananaannya telah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bulukumba atas pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Indikator yang mempengaruhi kinerja tingkat aparatur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba adalah tingkat kesadaran masyarakat didalam melakukan pembangunan di Kabupaten Bulukumba, lokasi dan letak bangunan yang juga membutuhkan tambahan waktu didalam melaksanakan survey lokasi serta alokasi anggaran dan perubahan peraturan perundang undangan yang mengatur tentang pendirian bangunan di Kabupaten Bulukumba yang perlu di lakukan penyesuaian dengan kondisi saat ini sehingga mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat di dalam mengurus/ melaksanakan pembanguna di Kabupaten Bulukumban, serta sarana dan prasarana yang tidak memadai terkait anggaran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

## B. SARAN.

Dari kesimpulan diatas penulis menyimpulkan saran saran perbaikan sebagaimana berikut:

1. Di sarangkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam segala bidang, serta lebih intensif lagi memberikan sosialisasi/ himbauan serta arahan kepada masyarakat untuk lebih menngkat kesadaran masyarakat didalam mematuhi aturan ketentuan pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Bulukumba.
2. Di sarangkan kepada Pemerintah Kabupaten Bulukumba agar sedapat mungkin pada Tahun Anggaran 2020 untuk memberikan tambahan Alokasi Dalam rangka peningkatan Sarana dan Prasarana kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba demi terciptanya Pelayanan Publik yang baik dan agar segera melakukan pengusulan draf serta melakukan perubahan atas Peraturan Daerah No. No.16 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, untuk lebih memacu kesadaran masyarakat serta lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan membangun di Kabupaten Bulukumba.



## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Agus Dwiyanto dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Amstrong dan Baron (1998). *Performance Management – The New Realities*. Institute of Personnel and Development. London

Andi Rasyid Pananrangi, 2019. *Strategi Pelayanan Publik Era Digital*. Eksismedia Grafisindo, Bandung

Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009) *Evaluasi Kinerja SDM*. Rafika Aditama. Bandung

A.S Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Bernardin And Russell (1999). *Human Resource Management*.

Fadillah Putra. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar. Surabaya

Faisal, Sanapiah. 2001. *Format-Format Penelitian Sosial*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

JP. G. Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN. Jakarta

Malayu SP Hasibuan (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. PT. Toko Gunung Agung. Jakarta

Moh. Nazir, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia. Jakarta

Neuman, M. Lawrence. 2003, *Social Reseach Methods (Qualitative and Quantitative Approaches)* Fifth Edition, USA.

Osborn dan Plastrik. 1997. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Ruslam Ahmadi. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.

Sinambela, P. Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sondang P.Siagian.1994. *Teori dan Praktek Kepemimpinan* .Jakarta:Penerbit Rhineka Cipta.h.192 Terry G.R. Principle Of Management.(New York: Richard.D. Irwin, Inc.1977).

Sudarmanto (2009:7) *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Surya Dharma, (2009). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Sumber lain :

Website :

Adaddanuarta.2014. *Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli*, Nopember 2014 Availabel from: <http://adaddanuarta.blogspot.com/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html>. Diakses tanggal 19 Agustus 2019

Contoh dan fungsi.2012. *pengertian-pegawai*, Oktober 2012 Availabel from: <https://contohdanfungsi.blogspot.com/2012/10/pengertian-pegawai.html>. Diakses tanggal 19 Agustus 2019

Tesis :

Agus Razikin. Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta di Kecamatan Jebres. 2010. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Tesis Nila Agustina Zen. Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur. 2016. Universitas Lampung.

Dokumen :

Buku Informasi Kajian Pemetaan Potensi Daerah Kabupaten Bulukumba Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba Tahun 2018

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan Kegiatan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba tahun 2018.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang aparatur Sipil Negara

Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraann Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal.

Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 88 tahun 2015 Tentang

penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu  
Pemerintah Kabupaten Bulukumba.





**Lampiran –Lampiran:**

## Lampiran I



### UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568  
Website: <http://www.unibos.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empati@yaho.com](mailto:pascasarjana_empati@yaho.com)  
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 24 September 2019  
No. : **736/B.03/PPs/Unibos/IX/2019**  
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**  
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Bulukumba**  
di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Tiga Puluh Satu** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa atas nama:


Nama : **SUBARLING**  
NIM : **4617103050**  
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**  
Konsentrasi Studi :  
Judul Tesis : **Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Prof.Dr.H.A.Rasyid Pananrangi,S.H.,M.Pd.
2. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur  
U.B. Asisten Direktur  
  
**Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.**  
NIDN: 0015016704

Tembusan: .

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Direktur PPs Universitas Bosowa
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Pertinggal

### Izin Penelitian Dari Kampus

## Lampiran II

**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(DPMPTSP)**  
Alamat : Jl. Kenari No.13 Telp. (0413) 85060 Bulukumba 92512

Bulukumba, 30 September 2019

Nomor : 0674/DPMPTSP/IX/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kab. Bulukumba  
Di -  
Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070/941/Kesbangpol/IX/2018 tanggal 30 September 2019 Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :


Nama : SUBARLING  
Nomor Pokok : 4617103050  
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
Institusi : UNIV. BOSOWA MAKASSAR  
Alamat : JL. CENDANA KEL. CAILE KAB. BULUKUMBA

Bermaksud Melakukan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bulukumba dalam rangka Penyelesaian TESIS dengan judul "**ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. BULUKUMBA DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN**" yang akan berlangsung pada tanggal 01 Oktober s/d 01 Nopember 2019.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat - istiadat yang berakurpada masyarakat setempat;
2. Tidak mengganggu keamanan/ketertiban masyarakat setempat;
3. Penelitian/pengambilan data tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1(satu) eksampilar hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bulukumba;
5. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
Krg. SUGINNA  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP : 19610702 199003 2 002

Tembusan:  
1. Bupati Bulukumba di Bulukumba (sebagai laporan);  
2. Kepala Kesbangpol Kab. Bulukumba di Bulukumba;  
3. Arsip.

IZIN PENELITIAN

Scanned by CamScanner

## Izin Penelitian Dari Instansi

### Lampiran III

#### PEDOMAN WAWANCARA

NAMA :  
JABATAN :  
ALAMAT :

##### 1. KINERJA APARAT.

- a. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai kemudahan prosedur dan kelengkapan permohonan IMB di Kabupaten Bulukumba.
- b. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai Kecepatan penerbitan IMB di Kabupaten Bulukumba
- c. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai Ketepatan Penerbitan IMB di Kabupaten Bulukumba
- d. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai Sikap dan Pelayanan Petugas Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba
- e. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai Kenyamanan sarana dan prasarana di Kantor DPMPTSP Kab.Bulukumba saat mengurus IMB

##### 2. FAKTOR INTERN

- a. Apa dan Bagaimana Bapak/ Ibu/ Sdr(i) menindak lanjuti persoalan yang baru terkait kelengkapan permohonan permohonan IMB Masyarakat.
- b. Bagaimana Bapak/ Ibu/ Sdr(i) membangun Kerjasama Tim didalam melaksanakan pelayanan perizinan IMB.

##### 3. FAKTOR EXTERN

- a. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai kemudahan prosedur pelayanan IMB.



b. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr(i) mengenai pentingnya peningkatan pengetahuan terkait tugas sebagai pelayan masyarakat dalam sektor perizinan.



## DAFTAR INFORMAN PENELITIAN

NO	NAMA	INISIAL	KAPASITAS/ PREDIKAT	UMUR
1	HAMDANI KAMAL, S.Sos	HK	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	44 TH
2	SUFIRMAN, SE, MM	SF	Kasi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan	40 TH
3	A.Isna Febriyanti	AF	Petugas Pengaduan	34 TH
4	HASRA, SE	HS	Petugas From Office	36 TH
5	NURSYAM, S.Pd		Petugas From Office	31 TH
6	NIRMALA DEWI, ST	ND	Tim Teknis Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan	39 TH
7	MUH RAMLI, S.Sos, M.Si	MR	Tim teknis Dinas lingkungan Hidup dan Kehutanan	44 TH
8	H.HAMZAH PATAPPARI	HH	Masyarakat	47 TH
9	M. NUH YUSUF	NY	Masyarakat	40 TH
10	MUH.ASRI	MH	Masyarakat	39 TH
11	LUKMAN ONGKI	LO	Masyarakat	47 TH
12	BAHTIAR	BH	Masyarakat	40 TH
13	SIRAJUDDING	SR	Masyarakat	45 TH
14	SYAMSUDDIN	SY	Masyarakat	37 TH
15	RUDY ANTONI	RA	Masyarakat	39 TH

## Lampiran IV

NO. SERI 08654

**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(DPMP TSP)**  
Jl. Kenari No. 13 Telp. (0413) 84241 Fax. (0413) 85060 Bulukumba 92512

**IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**  
**NOMOR : 0161/IMB-BB/DPMP TSP/X/2019**  
BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA  
NOMOR 16 TAHUN 2012  
BERDASARKAN REKOMENDASI NOMOR : 157/REK-IMB/BB/DPMP TSP/2019, TANGGAL 16 OKTOBER 2019

**DIBERIKAN KEPADA :**

**Nama** : H. ANDI AKHMAD YARMAN, SE  
**Umur** : 61 TAHUN  
**Pekerjaan** : PENSIUNAN PNS  
**Alamat** : JL. MATAHARI NO. 5 KEL. CAILE KEC. UJUNG BULU

**UNTUK MENDIRIKAN BANGUNAN :**

**Jenis Bangunan** : RUMAH TINGGAL  
**Luas** : 38,00 m<sup>2</sup> ( Tiga Puluh Delapan Meter Bujursangkar)  
**Sifat** : PERMANEN  
**Alamat** : DSN. TANETANG KEL./DESA BIRA KEC. BONTO BAHARI

**DENGAN KETENTUAN :**

1. Memperhatikan dan mematuhi ketentuan rencana penataan ruang yang telah dibuat / ditetapkan serta memperhatikan dan mematuhi ketentuan batas dan jarak bangunan sebagaimana yang diatur dalam Bab. V Pasal II ayat (1), (2) Dan (3) perda No. 16 tahun 2012 dan syarat teknis yang telah ditetapkan.
2. Masa retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 12 (Dua belas) Bulan dan izin mendirikan bangunan, apabila belum mulai mendirikan bangunan dan apabila masa retribusi telah kadaluarsa maka izin mendirikan bangunan (IMB) tidak berlaku lagi sebagaimana telah diatur pada pasal 21 Ayat (1) dan (2) perda Nomor 16 Tahun 2012.
3. Apabila terjadi pelanggaran atas ketentuan dan syarat-syarat pada angka 1 dan 2 diatas dapat mengakibatkan batalnya surat izin mendirikan bangunan ini dan akan dikenakan sanksi administrasi sebagaimana diatur pada pasal 35 Ayat (1), (2), (3) dan (4) Perda No 16 tahun 2012.
4. Wajib retribusi tidak melakukan kewajiban sehingga merugikan keuangan daerah, diancam kurungan paling lama 3 (Tiga) Bulan atau Pidana denda paling banyak 3 (Tiga) kali Jumlah retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar sesuai pasal 45 ayat (1), (2), (3), Dan (4) Perda Nomor 16 Tahun 2012
5. Apabila terdapat kekeliruan dalam penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Biaya : Rp. 123.000,00

BULUKUMBA, 25 OKTOBER 2019  
KEPADA DINAS  
  
Pr. H. R. Sgr. SUGINBA  
PANGKAT Pembina Utama Muda - IV/c  
NIP. 19610702 199003 2 002

Scanned by CamScanner

## Contoh Izin Mendirikan Bangunan

**Lampiran : V**



**Piagam Penghargaan Penyelenggara Pelayanan Publik 2019  
DPMPTSP Kab.Bulukumba**

**Lampiran : VI**

**Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan  
Pelayanan Perizinan**



Wawancara dengan Kasi Pelayanan Administrasi  
Perizinan dan Non Perizinan



## Wawancara dengan Petugas Pengaduan Perizinan



Wawancara dengan Petugas From Office



Wawancara dengan Petugas From Office





## Wawancara dengan Informan (MH)



Wawancara dengan Informan (HH)







Wawancara dengan Informan (LO)

UNIVERSITAS

**BOSOWA**





UNIVERSITAS

BOSOWA



Wawancara dengan Informan (LO)



Wawancara dengan Informan (RA)

UNIVERSITAS  
BOSOWA





Bangunan Milik (BH)





Bangunan Milik (BH)



Bangunan Milik (BH)



Bangunan Milik (SR)



Bangunan Milik (NY)



Lampiran VII



BUPATI BULUKUMBA

PROVINSI SULAWESI SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI BULUKUMBA  
NOMOR :

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BULUKUMBA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUKUMBA,

- Menimbang
- a. bahwa untuk mewujudkan pemenuhan hak warga masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik agar hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dapat terpenuhi secara optimal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba maka perlu menetapkan standar pelayanan publik;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud pada huruf a perlu ditetapkan dengan keputusan Bupati;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Nomor 244, Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
9. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2009 tentang tatacara Pelaksanaan, Pembinaan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;

10. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Invetasi Secara elektronik;
11. Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 16 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 tahun 2010 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 88 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Bulukumba sebagaimana telah diubah dengan peraturan Bupati Bulukumba Nomor 49 Tahun 2017 (Berita Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2017 Nomor 49);

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.
- KEDUA** : Penetapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum pada lampiran Keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA, dipergunakan sebagai acuan oleh petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di  
pada tanggal

BUPATI BULUKUMBA,



A. M. SUKRI A.  
SAPPEWALI

Tembusan :

1. Inspektur Kabupaten Bulukumba
2. Kabag. Hukum Setda Kabupaten Bulukumba
3. Peringgal



Lampiran : Keputusan Bupati Bulukumba  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas  
Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Bulukumba

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. VISI**

Visi berkaitan dengan pandangan kedepan instansi Pemerintah Kabupaten Bulukumba khususnya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulukumba dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat dan tujuan otonomi daerah yang mana harus melayani masyarakat secara optimal dan berdaya guna.

Adapun Visi DPMPTSP Kabupaten Bulukumba adalah:

*“ Mewujudkan pelayanan prima dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah. ”*

### **B. MISI**

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, maka dirumuskan misi sebagai berikut :

- Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan;
- Meningkatkan kualitas SDM aparat pelayanan;
- Meningkatkan mutu dan kepuasan pelayanan; dan
- Meningkatkan koordinasi antar sektor dalam Mendukung kelancaran pelayanan.

## **II. TUJUAN**

Adapun tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat / investor dalam pelayanan perizinan; dan
3. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan perizinan.

## **III. SASARAN**

Sasaran yang akan dicapai adalah:

1. Terwujudnya pelayanan perizinan yang cepat, mudah, transparan dan pasti;
2. Terwujudnya kepemilikan izin yang merata bagi setiap usaha yang dikelola masyarakat baik perorangan maupun badan usaha;
3. Terwujudnya peningkatan berbagai bidang usaha yang dikelola masyarakat;
4. Terwujudnya pengembangan usaha masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas perbankan;
5. Terwujudnya peningkatan iklim investasi yang kondusif; dan
6. Terwujudnya kepuasan masyarakat didalam mendapatkan pelayanan.

#### **IV. MOTO DAN KOMITMEN PELAYANAN**

##### **d. Moto Pelayanan DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba:**

*“KAMI HADIR UNTUK MENGABDI DAN MELAYANI MASYARAKAT”*

Makna moto:

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba adalah sebuah bentuk perhatian pemerintah dalam mengemban amanah pelayanan terhadap masyarakat, untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat terkhusus dalam aspek pelayanan perizinan dimana selama ini mendapatkan sorotan tentang kurang maksimalnya pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

##### **e. Komitmen Pelayanan DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba:**

- a. siap memberikan pelayanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan;
- b. siap mengikuti globalisasi dalam pelayanan perizinan;
- c. siap menjadi motor penggerak investasi di Kabupaten Bulukumba dalam perizinan; dan
- d. siap menjalankan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Bulukumba.

## **V. MAKLUMAT PELAYANAN**

**“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN PERIZINAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN SECARA PROFESIONAL, TRANSPARAN DAN AKUNTABEL. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN “**

## **VI. RUANG LINGKUP TUGAS**

Ruang lingkup tugas DPMPTSP Kabupaten Bulukumba berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2016 Nomor 14 ) sebagai berikut:

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu.
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategi (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang pelayanan perizinan terpadu.
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum.
4. Pelayanan koordinasi proses pelayanan perizinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum.
5. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan.
6. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.
7. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan terpadu.
8. Pelaksanaan kegiatan di bidang pemungutan retribusi.
9. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan.
10. Pelaksanaan Standard Pelayanan Minimal (SPM).
11. Penyusunan dan pelaksanaan Standard Pelayanan Publik (SPP).
12. Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Adapun susunan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba meliputi:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris Dinas;
3. Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
4. Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal;
5. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
6. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
7. Kepala Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
8. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal;
9. Kepala Seksi Sistem Informasi, Analisa dan Evaluasi Data Penanaman Modal;
10. Kepala Seksi Deregulasi Penanaman Modal dan Pemberdayaan Usaha Daerah;
11. Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan
12. Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan;
13. Kepala Seksi Pembinaan Penanaman Modal;
14. Kepala Seksi Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal; dan
15. Tim Teknis

## **VII. JENIS JENIS PELAYANAN**

- A. Perizinan, meliputi:
  1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/Izin Gangguan (HO);
  2. Izin Trayek/Kartu Pengawasan;
  3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
  4. Izin Usaha Perikanan Pembudidayaan Ikan (Tambak);
  5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
  6. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
  7. Izin Usaha Industri (IUI);

8. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT);
9. Izin Usaha Toko Modern (IUTM);
10. Izin Usaha Pusat Pertokoan;
11. Izin Reklame;
12. Izin Lingkungan dan/atau Izin PPLH;
13. Izin Lokasi;
14. Izin Penelitian;
15. Izin Kesehatan, yang terdiri atas:
  - a. Izin Praktik;
  - b. Izin Kerja Tenaga Kesehatan.
  - c. Izin Apotik; dan
  - d. Izin Operasional Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya.
16. Izin Rekrutmen Tenaga Kerja;
17. Izin Balai Pelatihan Tenaga Kerja Swasta; dan
18. Izin Usaha Bergerak.

B. Nonperizinan meliputi:

1. Tanda Daftar Industri (TDI);
2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
3. Tanda Daftar Gudang (TDG);
4. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP); dan
5. Rekomendasi, yang terdiri atas:
  - a. Rekomendasi Penggunaan Lahan Fasilitas Umum; dan
  - b. Rekomendasi Pertunjukan dan Keramaian Umum.

C. Perizinan dan Nonperizinan bidang Penanaman Modal yang pengelolaannya dilimpahkan untuk diselenggarakan oleh DPMPTSP adalah sebagai berikut:

1. Izin Prinsip Penanaman Modal;
2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
3. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
4. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
5. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;
6. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;

7. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
8. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
9. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba.

### **VIII. Loker Pelayanan Perizinan**

Loker pelayanan perizinan pada DPMPSTP Kabupaten Bulukumba terdapat pada:

- a. *Loker Informasi dan Pengambilan Formulir*: petugas yang berada diloker ini mempunyai tugas untuk menyediakan dan melayani pemberian Formulir permohonan izin, memberikan informasi kepada pemohon baik yang datang langsung maupun melalui telepon terkait pelayananperizinan meliputi persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian dan ketentuan retribusi bagi pemohon yang akanmengajukan permohonan pemrosesan izin dan keterangan tentang izinyang masih dalam proses maupun yang sudah diterbitkan bagi pemohon yang sudah mengajukan permohonan pemrosesan izin dengan sikap yang ramah, komunikatif dan bersahabat.
- b. *Loker Pendaftaran dan Pengambilan Izin*: petugas yang berada di loker ini mempunyai tugas untuk menerima, meneliti dan memeriksa permohonan izin beserta kelengkapannya,mengembalikan permohonan izin yang tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi, mencatat dan memberikan nomor register terhadap permohonan izin yang dinyatakan lengkap dan memberi tanda terima permohonan kepada pemohon;
- c. *Loker Pengambilan Izin*: Petugas menerima bukti Surat Ketetapan Retribusi Daerah dari pemohon yang akan mengambil izin yang telah diterbitkan.
- d. *Loker SKRD dan STS*: petugas yang berada di loker ini mempunyai tugas untuk mencetak SKRD dan STS yang telah ditetapkan untuk disampaikan kepada pemohon sebagai dasar pembayaran retribusi
- e. *Loker Tim Teknis*: petugas yang berada di loker ini mempunyai tugas untuk melayani masyarkat yang perizinannya memerlukan kajian Teknis.
- f. *Loker Pengaduan*: petugas yang berada di loker ini mempunyai tugas untuk menerima dan menindaklanjuti

pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh pemohon sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **IX. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN (32 JENIS IZIN)**

### **A. PERSYARATAN PERIZINAN.**

#### **A. PERSYARATAN**

- 1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/Izin Gangguan (HO):**
  - a. Sketsa Lokasi Tempat Usaha, Kapasitas Produksi Perbulan, dan Jumlah Tenaga Yang dipakai;
  - b. Surat persetujuan tetangga terdekat dari tempat usaha yang diketahui minimal Lurah dan/atau Pejabat di Kecamatan setempat;
  - c. Kwitansi alat pemadam kebakaran;
  - d. Foto copy pemilik lokasi tanah tempat usaha yang didirikan atau SPPT;
  - e. Foto copy Nomor Pendapatan Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
  - f. Foto copy KTP;
  - g. Foto copy Akta Pendirian Usaha; dan
  - h. Rekomendasi dari Tim Teknis DPMPTSP atas usaha tertentu.

#### **Perpanjangan SITU/HO:**

- a. melampirkan SITU/HO asli;
  - b. Foto copy KTP; dan/atau
  - c. Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan SITU/HO asli.
- 2. Izin Trayek:**
  - a. Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK);
  - b. Foto copy Izin Trayek yang telah selesai masa berlakunya; dan
  - c. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba (berdasarkan hasil pemeriksaan obyek izin).



3. **Izin Mendirikan Bangunan (IMB):**

- a. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- b. Foto copy bukti kepemilikan Tanah seperti: Akta Jual Beli, Akta Hibah, dan sejenisnya sebagai bukti kepemilikan;
- c. Foto copy Pajak Bumi dan Bangunan ( PBB ) Hari terakhir;
- d. Surat keterangan persetujuan tetangga yang diketahui minimal Lurah dan/atau Pejabat di Kecamatan setempat;
- e. Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa;
- f. Gambar rencana bangunan, *site plan* sistem struktur, sistem utilitas/peta situasi bangunan dan denah tanah;
- g. Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)/UKL-UPL/AMDAL bagi yang terkena kewajiban; dan
- h. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba (berdasarkan hasil survey dan penelitian).

4. **Surat Izin Usaha Perikanan Pembudidayaan ikan (Tambak):**

- a. Permohonan Pengurusan izin
- b. Foto copy SITU/HO;
- c. Foto copy KTP;
- d. Foto copy Akta/Kepemilikan Lahan;
- e. Foto copy Nomor Pendapatan Wajib Pajak (NPWP); dan
- f. Melampirkan foto copy Izin Lingkungan/Izin PPLH dan/atau Dokumen UKL-UPL/AMDAL.

5. **Izin Usaha Perdagangan (SIUP):**

- a. Foto copy SITU / HO;
- b. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. Pas Foto; dan
- d. Foto copy Akte yang berbadan hukum.

**Perpanjangan SIUP:**

- a. melampirkan SIUP asli;
- b. Foto copy SITU/HO; dan/atau
- c. Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan SIUP asli.

**6. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK):**

- a. Foto copy/rekaman sertifikat badan Usaha (SBU) yang telah dilegalisir oleh lembaga Asosiasi;
- b. Foto copy Akte pendirian perusahaan;
- c. Foto copy SITU/HO yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba;
- d. Foto copy Tanda Daftar Perusahaan yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten Bulukumba;
- e. Daftar tenaga yang menangani proyek;
- f. Foto copy NPWPD;
- g. Foto copy KTP yang masih berlaku;
- h. Daftar peralatan milik sendiri;
- i. Foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar;
- j. Bukti pembayaran dari Bank Sulselbar Cabang Bulukumba; dan
- k. Surat keterangan bebas temuan dari Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Bulukumba (perusahaan lama) dan lampiran foto kantor.

**Perpanjangan IUJK:**

- a. melampirkan IUJK asli;
- b. melampirkan Surat Keterangan Bebas Temuan dari Bagian Hukum Setda; dan/atau
- c. Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan IUJK asli.

**7. Izin Usaha Industri (IUI):**

- a. Foto copy SITU/HO;
- b. Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- c. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan

- d. Pertimbangan Tim Teknis dari DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**8. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT):**

- a. Hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat, meliputi:
  1. Struktur penduduk menurut mata pencaharian dan pendidikan;
  2. Tingkat pendapatan ekonomi rumah tangga;
  3. Kepadatan penduduk;
  4. Pertumbuhan penduduk;
  5. Kemitraan dengan UMKM lokal; dan
  6. Penyerapan tenaga kerja lokal.
- b. Foto copy IUPP pusat perbelanjaan atau bangunan lainnya tempat berdirinya pasar tradisional atau Toko Modern;
- c. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan Pengesahaannya; dan
- d. Surat pernyataan kesanggupan mematuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**9. Izin Usaha Toko Modern (IUTM):**

- a. Foto copy Izin Prinsip;
- b. Hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat;
- c. Foto copy Surat Izin Lokasi dari Badan Pertanahan Nasional (BPN);
- d. Foto copy SITU/HO;
- e. Foto copy IMB;
- f. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;
- g. Rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil;
- h. Surat pernyataan kesanggupan mematuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- i. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**10. Izin Usaha Pengelolaan Pusat Pertokoan (IUPP):**

- a. Foto copy Izin Prinsip;
- b. Hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat;
- c. Foto copy Surat Izin Lokasi dari Badan Pertanahan Nasional (BPN);
- d. Foto copy SITU/HO;
- e. Foto copy IMB;
- f. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;
- g. Rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil;
- h. Surat pernyataan kesanggupan mematuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- i. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**11. Surat Izin Reklame:**

- a. Foto terbaru rencana lokasi penempatan reklame;
- b. Gambar desain produk/pesan Reklame yang akan disajikan;
- c. Foto copy identitas diri (KTP/SIM) atau yang dikuasakan;
- d. Gambar/peta lokasi penempatan titik reklame (3 arah : samping kiri, samping kanan dan tampak depan);
- e. Kelayakan konstruksi reklame;
- f. Surat Pernyataan Reklame belum terpasang (bermaterai);
- g. surat Pernyataan tidak keberatan Reklame dipasang dari pemilik lokasi pemasangan;
- h. Foto copy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- i. Izin Asli yang lama (perpanjangan / perubahan);
- j. Surat Kuasa Pengurusan Perizinan; dan
- k. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**12. Izin Lingkungan dan Izin PPLH:**

- a. Foto copy Izin Pemanfaatan Ruang (IPR);
- b. Foto copy kartu penduduk (KTP);
- c. Izin Prinsip;

- d. Foto copy akte pendirian usaha / kegiatan dan dokumen perusahaan lainnya bagi pemohon yang berbadan usaha;
- e. Foto copy Dokumen AMDAL/Formulir UKL-UPL;
- f. Profil usaha dan/atau Kegiatan;
- g. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**13. Izin Lokasi:**

- a. Foto Copy Risalah Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah (ASPEK) dari Kantor Pertanahan;
- b. Bagi Badan hukum wajib menyerahkan Akta Pendirian Perusahaan yang telah disahkan oleh Menteri;
- c. Uraian rencana Proyek atau proposal proyek yang akan di bangun;
- d. KTP atau identitas pemohon;
- e. Surat Keterangan tanah yang dimohon dari lurah setempat dan diketahui oleh Camat
- f. Gambar atau Sketsa areal yang di mohon;
- g. NPWP;
- h. Surat Pernyataan mengenai tanah yang sudah memiliki oleh pemohon serta perusahaan yang merupakan satu group perusahaan dengannya; dan
- i. Surat Pernyataan kesediaan untuk memberikan penggantian yang layak dan/ atau menyediakan tempat penampungan bagi pemilik tanah.

**14. Izin Penelitian:**

- a. Surat permohonan izin penelitian dari Perguruan Tinggi;
- b. Proposal penelitian, yang telah disetujui oleh Dosen pembimbing dan daftar pertanyaan;
- c. Fotokopi KTP;
- d. Membawa surat rekomendasi penelitian;
- e. Mengisi surat pernyataan sanggup menyerahkan hasil penelitian;
- f. Surat keterangan dari Kemenristek dan Gubernur bagi pemohon yang berstatus Warga Negara Asing; dan

- g. Surat izin penelitian dapat langsung diproses dan ditunggu.

## 15. Surat Izin Kesehatan

Surat Izin Kesehatan terbagi dua yakni Izin Apotik dan Izin Operasional Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya, persyaratannya:

### A. Izin Apotik

- a. Mengisi formulir permohonan izin
- b. Melampirkan KTP pemohon atau akte pendirian badan hukum;
- c. Melampirkan IMB dan Izin Gangguan (HO) untuk klinik dan rumah sakit;
- d. Melampirkan dokumen UKL/UPL bagi klinik dan rumah sakit;
- e. Melampirkan denah lokasi dan denah ruangan;
- f. Melampirkan daftar tenaga beserta SIP, SIK dan/atau ijazah;
- g. Melampirkan daftar peralatan;
- h. Melampirkan daftar dan tarif pelayanan;
- i. Melampirkan surat izin lama bagi yang memperpanjang izin; dan
- j. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba.

### B. Izin Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya:

- a. Surat permohonan bermaterai Rp.6.000,-.
- b. Foto copy KTP yang masih berlaku;
- c. Foto copy Ijazah tenaga kesehatan yang berlaku;
- d. Foto copy Surat Tanda Registrasi (STR) sesuai izin yang diajukan;
- e. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik atau surat keterangan dari sarana;
- f. Surat Rekomendasi dari organisasi profesi , sesuai tempat praktik (IDI,IBI,PPNI,dll);
- g. Pas foto ukuran 4x6 cm: 3 lembar dan 3x4 cm: 2 lembar;
- h. Surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan tempat tenaga kesehatan yang bersangkutan bekerja (khusus nakes yang bekerja disarana pelayanan kesehatan

pemerintah/ sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah);

- i. Rekomendasi dari Kepala Puskesmas di wilayah tempat praktek;
- j. Surat keterangan berbadan sehat dari Dokter pemerintah;
- k. Gambar/Denah lokasi;
- l. Izin gangguan (HO) bagi yang praktek mandiri; dan
- m. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

16. Pesyaratan untuk beberapa perizinan yaitu: Izin Rekrutmen Tenaga Kerja, Izin Balai Pelatihan Tenaga Kerja Swasta, Izin Usaha Bergerak dan perizinan lainnya yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

**17. Tanda Daftar Industri (TDI):**

- a. Foto copy SITU/HO;
- b. Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- c. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan
- d. Pertimbangan Tim Teknis dari DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**18. Tanda Daftar Perusahaan (TDP):**

- a. Foto copy SITU/HO;
- b. Foto copy Akta Pendirian bagi Perusahaan yang berbadan hukum;
- c. Foto copy Nomor Pokok wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- d. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan
- e. Pertimbangan Tim Teknis dari DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**Perpanjangan TDP:**

- a. melampirkan TDP asli;
- b. Foto copy SITU/HO; dan/atau

- c. Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian atau Pejabat berwenang bagi Pemohon yang tidak dapat melampirkan TDP asli.

**19. Tanda Daftar Gudang:**

- a. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan bagi perusahaan yang telah berbadan hukum;
- b. Foto copy SITU/HO;
- c. Foto copy SIUP;
- d. Foto copy TDP;
- e. Foto copy KTP; dan
- f. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**20. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP):**

**i. Izin Sementara Usaha Pariwisata**

- a. Foto copy KTP;
- b. Rencana Anggaran Biaya dan gambar rencana bangunan usaha atau rencana tapak;
- c. Foto copy lokasi usaha;
- d. Foto copy akte pendirian usaha dan dokumen perusahaan lainnya bagi pemohon yang berbadan usaha;
- e. Foto copy Izin persetujuan PMA dari BKPM bagi perusahaan yang menggunakan modal asing; dan
- f. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**ii. Izin Tetap Usaha Pariwisata**

- a. Foto copy SITU/HO
- b. Foto copy IMB
- c. Pas foto penanggung jawab perusahaan 3x4 sebanyak 5 lembar; dan
- d. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**21. Rekomendasi:**



- a. Permohonan Rekomendasi terkait kegiatan usaha yang dimohonkan;
- b. Foto copy KTP;
- c. Surat Keterangan/Pengantar dari Pemerintah setempat; dan
- d. Pertimbangan dari Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.

**22. Khusus untuk permohonan Perizinan dan Nonperizinan Bidang Penanaman Modal yang terdiri atas:**

- a. Izin Prinsip Penanaman Modal;
- b. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
- c. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
- d. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
- e. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;
- f. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;
- g. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
- h. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
- i. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba

Persyaratan yang harus dipenuhi dilakukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan (utamanya Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal).

**X. WAKTU PENYELESAIAN IZIN DAN JANGKA WAKTU IZIN (MASA BERLAKUNYA)**

Untuk waktu penyelesaian izin yang diukur waktunya adalah kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, sehingga beberapa izin yang memerlukan rekomendasi dan berita acara peninjauan lapangan oleh tim, dihitung mulai 1 (satu) hari di loket penerimaan dan penghitungan selanjutnya mulai sejak waktu rekomendasi tersebut diterima Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau sejak waktu dilakukan survey lapangan sampai penerbitan izin/penandatanganan keputusan izin oleh

Kepala Badan. Adapun waktu penyelesaian dan jangka waktu berlakunya izin sebagai berikut :

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
  - 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlakunya selamanya kecuali ada perubahan nama pemilik, nama usaha, modal usaha, jenis usaha dan alamat usaha.
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU/HO)
  - 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah selama usaha tersebut beroperasi dan tidak mengalami perubahan.
3. Tanda Daftar Industri ( TDI ) /
  - 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 3 Tahun
4. Surat Izin Usaha Industri ( IUI )
  - 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 3 Tahun
5. Izin Trayek
  - 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 1 Tahun.
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
  - 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 5 Tahun.
7. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 7 (Tujuh) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 3 Tahun.
8. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 5 Tahun.
9. Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )
- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 7 (Tujuh) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah selamanya
10. Izin Lingkungan
- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 7 (Tujuh) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlaku selamanya selama usaha tersebut tidak mengalami perubahan, penanggung jawab usaha atau kegiatan
11. Izin Usaha Perikanan
- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah 2 Tahun .
12. Izin Usaha Toko Modern ( IUTM )
- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah selamanya .
13. Izin Usaha Pusat Pertokoan
- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
  - 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlaku selamanya

14. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlaku selamanya

15. Tanda Daftar Gudang ( TDG )

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlaku selamanya

16. Surat Izin Prinsip

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlaku selamanya

17. Surat Izin Lokasi

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah berlaku selamanya.

18. Surat Izin Penelitian

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah selama kegiatan.

19. Surat Izin Kesehatan ( izin Apotik dan Izin Operasional )

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin Apotik adalah Selama 5 Tahun
- 3) **Masa berlakunya** izin Operasional adalah Selama 5 Tahun

20. Surat Izin Pemanfaatan Ruang

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah Selamanya.

21. Surat Izin Penggunaan Mobile Circular Saw

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** izin adalah selama kegiatan, tidak ada perubahan dan penambahan

22. Rekomendasi

- 1) **Jangka waktu** penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja.
- 2) **Masa berlakunya** Rekomendasi adalah selama belum terbit izin dasar.

23. Khusus untuk permohonan Perizinan dan Nonperizinan Bidang Penanaman Modal yang terdiri atas:

- a. Izin Prinsip Penanaman Modal;
- b. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
- c. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
- d. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
- e. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;
- f. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;
- g. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
- h. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
- i. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba

Persyaratan yang harus dipenuhi dilakukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan (utamanya Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal).

## **XI. BIAYA PERIZINAN**

Biaya perizinan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba dalam bentuk retribusi daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kab.Bulukumba yang masih berlaku, yaitu :

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)  
: Gratis
2. Surat Izin Tempat Usaha/Izin Gangguan (HO)  
: Indeks
3. Tanda Daftar Industri (TDI)  
: Gratis
4. Izin Usaha Industri (IUI)  
: Gratis
5. Izin Trayek  
: 100.000
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)  
: Gratis
7. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)  
: Gratis
8. Rekomendasi  
: Gratis
9. Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )  
: Indeks
10. Izin Lingkungan  
: Gratis
11. Izin Usaha Perikanan  
: Indeks
12. Izin Usaha Toko Modern( IUTM )  
: Gratis
13. Izin Usaha Pusat Pertokoan ( IUPP )  
: Gratis
14. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional  
: Gratis
15. Surat Izin Lokasi  
: Gratis
16. Surat Izin Penelitian  
: Gratis

17. Surat Izin Kesehatan  
: Gratis
18. Surat Izin Pemanfaatan Ruang  
: Gratis
19. Surat Izin Mendirikan Bangunan  
: Gratis
20. Surat Izin Usaha Perikanan  
: Gratis
21. Surat Izin Trayek  
: Gratis
22. Surat Izin Penggunaan Mobile Circular Saw  
: Gratis
23. Izin Prinsip Penanaman Modal;  
: Gratis
24. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;  
: Gratis
25. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;  
: Gratis
26. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;  
: Gratis
27. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;  
: Gratis
28. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;  
: Gratis
29. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha  
: Gratis
30. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
31. : Gratis
32. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba.  
: Gratis

## **XII. MEKANISME / PROSEDUR PROSES PELAYANAN PERIZINAN**

Mekanisme/prosedur proses pelayanan izin mulai dari permohonan masuk sampai diterbitkan surat izinnnya, melalui beberapa tahapan yaitu :

- A. Perizinan yang diproses oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu tanpa melibatkan SKPD terkait maupun Tim Teknis.

2 Jenis izin untuk proses ini meliputi :

4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
5. Surat Izin Tempat Usaha/Izin Gangguan (HO)
6. Tanda Daftar Industri (TDI)
7. Izin Usaha Industri (IUI)
8. Izin Trayek
9. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
10. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
11. Rekomendasi

B. Perizinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait berupa Rekomendasi.

1 ) Jenis izin untuk proses ini meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )
2. Izin Lingkungan
3. Izin Usaha Perikanan
4. Izin Usaha Toko Modern ( IUTM )
5. Izin Usaha Pusat Pertokoan ( IUPP )
6. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional
7. Surat Izin Lokasi
8. Surat Izin Penelitian
9. Surat Izin Kesehatan
10. Surat Izin Pemanfaatan Ruang
11. Surat Izin Mendirikan Bangunan
12. Surat Izin Usaha Perikanan
13. Surat Izin Trayek
14. Surat Izin Penggunaan Mobile Circular Saw

D. Perizinan dan Nonperizinan bidang Penanaman Modal yang diselenggarakan oleh DPMPTSP adalah sebagai berikut:

- Izin Prinsip Penanaman Modal;
- Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
- Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
- Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
- Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;
- Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;
- Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
- Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan



Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba.

**XIII. SARANA & PRASARANA PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PERIZINAN TERPADU**

Sarana dan prasarana utama pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Terpadu Kab.Bulukumba terdiri atas :

A. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu terbagi atas :

1. Ruang Tunggu Pemohon (Masyarakat)
2. Loker Perizinan ( Loker Informasi,Loker Pendaftaran, ,Loker Pembayaran Retribusi,dan Loker Pengambilan SK )
3. Ruang Kepala Dinas
4. Ruang Sekretariat
5. Ruang Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal
6. Ruang Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal
7. Ruang Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
8. Ruang Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
9. Ruang Rapat
10. Ruang Arsip
11. WC Umum
12. Parkir yang cukup luas

2. Peralatan Perkantoran Utama

- a) Mobil Dinas : 1 Unit Toyota Inova G Tahun 2016  
1 Unit Toyota Avansa Tahun 2010
- c) Sepeda Motor : 5 Unit Suzuki Shogun Tahun 2010

- |             |       |                           |
|-------------|-------|---------------------------|
| d) Komputer | : 12  | Unit Komputer PC          |
|             | 6     | Unit Note book / labtop   |
| e) Printer  | : 14  | Unit Printer Canon        |
|             | 1     | Unit Printer Lx           |
| f) Telepon  | : 1   | Unit Telepon Induk (0413) |
|             | 84241 |                           |

#### **XIV. KEPUASAN PELANGGAN**

Kepuasan pelanggan ini didapat berdasarkan hasil kuesioner yang disebar padamasyarakat/pemohon yang datang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba baik yang akan mengambil izin maupun yang akan memasukan permohonan izin. Adapun ketentuan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam waktu 6 (enam ) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.
2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya. Pengumpulan data kuesioner mengacu pada Petunjuk Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Petugas Loker mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi.
3. Kuesioner yang sudah diisi diserahkan oleh Petugas Loker kepada Sub Bagian Tata Usaha untuk diproses lebih lanjut.
4. Sub Bagian Tata Usaha menganalisa hasil kuesioner tersebut untuk memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba.
5. Berdasarkan Pedoman Pengolahan Data IKM akan diperoleh Indeks kepuasan masyarakat yang menyatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba.
6. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipantau dari berbagai unsur.
7. Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks < 2.51 atau 62.51 (Kurang baik), maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta

bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.

8. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.
9. Dari hasil analisa data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus-menerus melakukan perbaikan.
10. Target nilai capaian IKM ini minimal adalah 75 %.

## **XV. PENYENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

### **Petugas Penerimaan Izin**

Staf /Petugas Penerimaan Izin **di Loker Penerimaan Permohonan Izin.**

1. Memberikan formulir dan menginformasikan tata cara pengisian formulir dan kelengkapan persyaratan permohonan Izin kepada pemohon.
2. Menerima Permohonan Izin dan memeriksa Persyaratan administrasi dan teknis sesuai ketentuan yang berlaku di Kab.Bulukumba (PROTAP).
3. Menolak Permohonan izin yang tidak lengkap persyaratan administrasi dan teknis sesuai ketentuan (PROTAP).
4. Memberi Tanda Terima Permohonan ke Pemohon yang mengajukan Izin.
5. Mendata / mengagendakan permohonan izin ke Dalam Buku Permohonan untuk setiap izin pada Hari Kerja kemudian diserahkan kepada Kepala Dinas untuk selanjutnya disposisi. .
6. Membuat Laporan Penerimaan Permohonan tiap jenis Izin setiap bulan yang diketahui oleh Kepala seksi.
7. Memanggil pemohon untuk dilengkapi bagi permohonan izin yang kurang persyaratan administrasi maupun kesalahan teknis perizinan berdasarkan masukan dari Kepala Bidang atau Tim Kelayakan Perizinan.
8. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala seksi Pelayanan dan Proses Perizinan.
9. Mengagendakan Permohonan kedalam Buku Pemrosesan Tiap Jenis Izin.
10. Meneliti dan memeriksa kelengkapan dan

kebenaran persyaratan administrasi.

11. Meneliti kebenaran persyaratan teknis Untuk permohonan yang dilampiri gambar bangunan.
12. Meneliti jenis usaha tersebut apakah boleh diterbitkan izin sesuai dengan Peraturan yang berlaku di Kab.Bulukumba.
13. Menentukan Jadwal Peninjauan Lapangan dan atau melakukan Survey Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Teradu bersama Tim untuk Permohonan izin yang wajib dilakukan peninjauan lapangan oleh Tim..
14. Membuat Surat Pengantar yang Ditandatangani oleh Kepala Dinas/Kepala Tata Usaha untuk Permohonan yang wajib mendapat rekomendasi dari SKPD terkait.
15. Mengagendakan Permohonan yang dikirim ke SKPD terkait dan Permohonan yang sudah ada Rekomendasinya ke Dalam Buku Ekspedisi Tiap Jenis Izin.
16. Mengagendakan Permohonan yang siap Proses untuk dikirim ke Loker Penetapan Retribusi yang sudah mendapat rekomendasi dari SKPD terkait dan atau telah dilakukan peninjauan lokasi oleh Tim.
17. Memasukan Data Cetak SK ke PROGRAM APLIKASI
18. Cetak SK dan mempersiapkan serta Mengagendakan ke Dalam Buku Penerbitan SK Tiap Jenis Izin.
19. Membuat telaahan staf dan Surat Penolakan perizinan beserta agenda/pencatatan didalam Buku Penolakan Perizinan bagi permohonan izin yang ditolak berdasarkan ketentuan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba.

Petugas seksi pelayanan dan proses perizinan semuanya berada di Loker Penerimaan untuk menangani semua permohonan izin yang didelegasikan Bupati kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yaitu :

B. Perizinan, meliputi:

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)/Izin Gangguan (HO);
2. Izin Trayek/Kartu Pengawasan;

3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
4. Izin Usaha Perikanan Pembudidayaan Ikan (Tambak);
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
6. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
7. Izin Usaha Industri (IUI);
8. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT);
9. Izin Usaha Toko Modern (IUTM);
10. Izin Usaha Pusat Pertokoan;
11. Izin Reklame;
12. Izin Lingkungan dan/atau Izin PPLH;
13. Izin Lokasi;
14. Izin Penelitian;
15. Izin Kesehatan, yang terdiri atas:
  - a. Izin Praktik;
  - b. Izin Kerja Tenaga Kesehatan.
  - c. Izin Apotik; dan
  - d. Izin Operasional Rumah Sakit/Klinik dan/atau Sarana Kesehatan lainnya.
16. Izin Rekrutmen Tenaga Kerja;
17. Izin Balai Pelatihan Tenaga Kerja Swasta; dan
18. Izin Usaha Bergerak.

C. Nonperizinan meliputi:

19. Tanda Daftar Industri (TDI);
20. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
21. Tanda Daftar Gudang (TDG);
22. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP); dan
23. Rekomendasi, yang terdiri atas:
  - a. Rekomendasi Penggunaan Lahan Fasilitas Umum; dan
  - b. Rekomendasi Pertunjukan dan Keramaian Umum.

D. Perizinan dan Nonperizinan bidang Penanaman Modal yang pengelolaannya dilimpahkan untuk diselenggarakan oleh DPMPTSP adalah sebagai berikut:

24. Izin Prinsip Penanaman Modal;
25. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
26. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
27. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
28. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha;

29. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha;
30. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha;
31. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha; dan
32. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA) bagi tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya dalam wilayah Kabupaten Bulukumba.

## **XV. PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN DAN SARAN**

Seperti telah dikemukakan dalam bab-bab terdahulu, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kebijakan operasional dan program kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu ( BPMPT ) Kab.Bulukumba telah disesuaikan dengan visi dan misi yang diembannya dimana dalam implementasinya disesuaikan dengan program pembangunan daerah Kab.Bulukumba dan Program Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu ( BPMPT ) Kab.Bulukumba.
2. Dukungan operasional kerja baik untuk kelancaran informasi antar daerah, antar kecamatan maupun antar kabupaten serta dukungan operasional bagi petugas teknis lapangan sangat diperlukan.
3. Dalam rangka mencapai maksud dan tujuan dari penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) ini, disarankan agar dilaksanakan pelatihan bagi setiap staf unit kerja, sehingga setiap unit kerja masing-masing memiliki pemahaman yang sama dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik ( SPP ) tersebut.
4. Kami sadari bahwa Standar Pelayanan Publik ( SPP ) ini masih jauh dari harapan yang kita inginkan bersama, karena masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunannya. walaupun demikian, apa yang tertuang didalamnya telah mampu memberikan sedikit gambaran pelaksanaan Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab.Bulukumba.

