

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK

**Subarling
Andi Rasyid Pananrangi
Syamsul Bahri**

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK

Copyright@penulis 2021

Penulis:

Subarling
Andi Rasyid Pananrangi
Syamsul Bahri

Editor:

Harifuddin Halim

Tata Letak & Desain Sampul:

Mutmainnah

viii+70 halaman

15,5 x 23 cm

Cetakan: 2021

Di Cetak Oleh: CV. Berkah Utami

ISBN : 978-623-226-212-6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang memperbanyak seluruh atau sebagian isi buku ini
tanpa izin tertulis penerbit



Penerbit: Pusaka Almaida
Jl. Tun Abdul Razak I Blok G.5 No. 18
Gowa - Sulawesi Selatan – Indonesia

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi, merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai upaya telah ditempuh dan dilakukan, guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, karena pelaksanaannya belum seluruhnya berdasarkan standar pelayanan, selain itu kegiatan pelayanan prima belum merupakan kebanggaan bagi birokrat. Selama ini pelaksanaan pelayanan publik cenderung menggunakan pendekatan normatif, sehingga upaya peningkatan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah, sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu alasan paling penting bagi suatu sistem pengukuran kinerja layanan publik adalah sumber motivasi bagi pelaksana/SDM layanan publik itu sendiri. Para pelaksana tersebut, sebagaimana halnya karyawan sektor wisata, juga membutuhkan pengakuan atas kinerja mereka. Bila tidak ada mekanisme yang menunjukkan hasil kerja mereka selama ini, maka pelaksana tersebut tersebut tidak memiliki dasar apapun untuk diapresiasi: *malas-rajin* sama saja.

Terdapat beberapa metode atau cara pengukuran kinerja yang dapat digunakan. Penggunaan dari cara pengukuran kinerja ini tentunya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan

organisasi/instansi yang melakukan pengukuran kinerja. Dengan kata lain, kita tidak perlu memaksakan untuk memakai suatu cara pengukuran apabila kondisi tidak memungkinkan dan cara/metode lainnya dapat digunakan untuk menggantikan cara/metode tersebut. Beberapa cara/metode pengukuran kinerja adalah (1) Membandingkan antara rencana dengan realisasinya, (2) Membandingkan antara realisasi tahun ini dengan realisasi tahun sebelumnya, (3) Membandingkan dengan organisasi lain yang sejenis dan dianggap terbaik dalam bidangnya (benchmarking).

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku ini. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi publik, khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Makassar, Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PROBLEMATIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	1
BAB II PELAYANAN PUBLIK: KONSEP DAN PENGERTIAN	9
A. Pengertian.....	9
B. Kinerja Aparatur.....	14
BAB III PERSPEKTIF MANAJEMEN PUBLIK.....	28
A. Karakteristik, Arah, Tujuan dan Prinsip Manajemen Publik.....	27
B. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	31
BAB IV DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.....	37
A. Profil Instansi.....	37
B. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	41
BAB V KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	51
A. Kemudahan Prosedur.....	51
B. Kecepatan Penerbitan IMB.....	53
C. Ketepatan Penerbitan IMB	54
D. Sikap dan Pelayanan Petugas	55
E. Kenyamanan Pengurusan	56

BAB VI KINERJA PELAYANAN DAN INDIKATOR	
BERPENGARUH	59
A. Tingkat Kesadaran Masyarakat	59
B. Lokasi Serta Kondisi Lahan/ Bangunan Pemohon	60
C. Alokasi Anggaran	61
D. Regulasi/ Ketentuan.....	61
E. Analisis	62
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

4.1	Jenis Perizinan dan Non Perizinan	38
4.2	Waktu Penyelesaian Perizinan dan Non Perizinan	39
4.3	Data OPD Teknis	41
4.4	Tabel Waktu Penerbitan IMB	42
4.5	Kelas Bangunan	46
4.6	Luas Lantai Bangunan	46
4.7	Tingkat Konstruksi Bangunan	47
4.8	Kelas Bangunan	48
4.9	Sampel Tarif Hunian Terendah	48
5.1	Jumlah Penerbitan IMB	51

DAFTAR GAMBAR

4.1	Alur Pelaksana Perizinan	40
4.2	Alur Proses Pelayanan Perizinan	44

BAB I

PROBLEMATIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK

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.

Dalam bidang 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 propinsi 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 km² 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.

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.

Mencermati uraian-uraian di atas, maka buku ini memaparkan persoalan-persoalan terkait kinerja aparatur pelayanan publik serta memaparkan indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

BAB II

PELAYANAN PUBLIK: KONSEP DAN PENGERTIAN

A. Pengertian

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.

1) 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.

2) 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. 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: “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 diserahi 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, keramah tamahan 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. Hal tersebut 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 perilaku 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 sepatutnya 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 aparaturnya 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 karena 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.[]

BAB III

PERSPEKTIF MANAJEMEN PUBLIK

A. Karakteristik, Arah, Tujuan dan Prinsip Manajemen Publik

1. 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 birikrasi.
- 4) Manajemen Publik menghindarkan diri dari berperan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sesuai dengan peran nutamanya 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 seyogjanya bekerja lebih keras dengan sumber-sumber yang terbatas (*to do more with less*).

2. 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.

3. 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.
4. 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 sistematik 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.

BAB IV

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

A. Profil Instansi

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
5	(HO)
6	Izin Trayek/ Kartu Pengawasan
7	Izin Usaha Perikanan
8	Izin Usaha Industri (IUI)
9	Tanda Daftar Industri (TDI)
10	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
11	Tanda Daftar Gudang (TDG)
12	Pengakuan Tempat Penampungan Terdaftar (TPT)
13	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
14	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT)
15	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
16	Izin Usaha Pusat Pertokoan
17	Izin Pemanfaatan Ruang
18	Izin Kesehatan
19	Izin Reklame
20	Izin Lingkungan
21	Izin Prinsip
22	Izin Lokasi
23	Izin Penelitian
24	Izin Penggunaan Mobile Circular Saw 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	5 Hari
12	Terdaftar	5 Hari
13	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	5 Hari
14	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional	5 Hari
15	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	5 Hari
16	Izin Usaha Pusat Pertokoan	5 Hari
17	Izin Pemanfaatan Ruang	5 Hari
18	Izin Kesehatan	5 Hari
19	Izin Reklame	5 Hari
20	Izin Lingkungan	5 Hari
21	Izin Prinsip	5 Hari
22	Izin Lokasi	5 Hari
23	Izin Penelitian	5 Hari
24	Izin Penggunaan Mobile Circular Saw	5 Hari
	Rekomendasi	

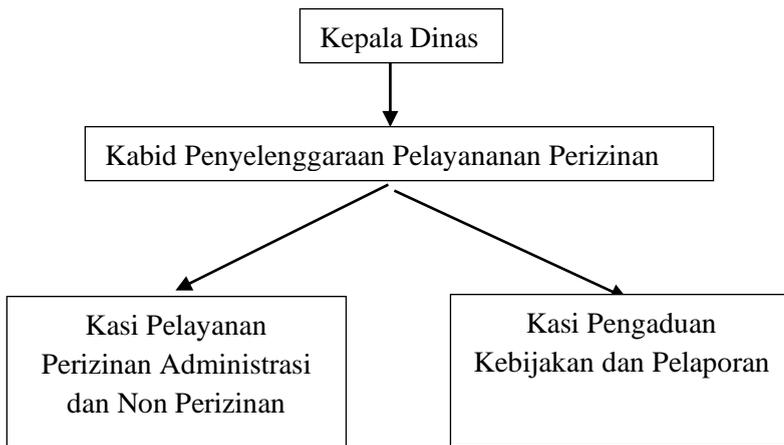
Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bulukumba 2019

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 Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten sebagaimana gambar berikut:

Gambar 4.1. Alur Pelaksana Perizinan



Pada gambar di atas 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.

Dalam 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 berkedudukan 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 di atas 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.

B. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

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 di atas 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 danpemaparan serta publikasi yang memerlukan waktu lama.

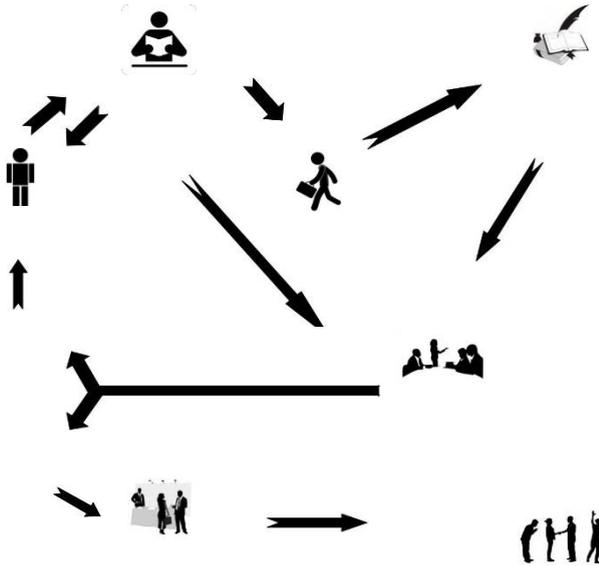
Untuk mewujudkan Pelayanan yang baik kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba memiliki Standar Operasional Prosedur yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh pegawai

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 selanjutnya 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.

a. 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 di atas 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 : DPMPSTSP 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 di lapangan.

Tabel 4.6. Luas Lantai Bangunan

No	Luas Lantai Bangunan	Koefisien
1	< 25 M ²	0.25
2	< 25 M ² s/d 70 M ²	0.50
3	< 70 M ² s/d 250 M ²	1.00

4	< 250 M ² s/d 500 M ²	1.50
5	< 500 M ² s/d 1000 M ²	2.00
6	< 1000 M ² s/d 2000 M ²	2.50
7	< 2000 M ² s/d 3000 M ²	3.00
8	< 3000 M ² s/d 4000 M ²	3.50
9	< 4000 M ² s/d 5000 M ²	4.00
10	< 5000 M ² s/d 6000 M ²	4.50
11	< 6000 M ²	5.00

Sumber : DPMPSTSP 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 : DPMPSTSP Kabupaten Bulukumba 2019

Pada tabel di atas 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. Kelas 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 : DPMPSTSP 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 di bawah ini:

Tabel. 4.9. Sampel Tarif Hunian Terendah

No	Luas Lantai Bangunan	Koefisien	Besaran Pembayaran (Rp)
1	< 25 M ²	0.25	62.000
2	< 25 M ² s/d 70 M ²	0.50	123.000
3	< 70 M ² s/d 250 M ²	1.00	245.000
4	< 250 M ² s/d 500 M ²	1.50	386.000
5	< 500 M ² s/d 1000 M ²	2.00	490.000
6	< 1000 M ² s/d 2000 M ²	2.50	612.000
7	< 2000 M ² s/d 3000 M ²	3.00	735.000

8	< 3000 M ² s/d 4000 M ²	3.50	857.000
9	< 4000 M ² s/d 5000 M ²	4.00	980.000
10	< 5000 M ² s/d 6000 M ²	4.50	1.102.000
11	< 6000 M ²	5.00	1.224.000

Sumber : DPMPTSP 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.[]

BAB V

KINERJA PEGAWAI DALAM 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 IMByang 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.5.1. 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

Sumber Data: hasil olahan data primer, 2019.

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

A. 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 Website Pemerintah Kabupaten Bulukumba yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia melalui <https://bulukumbakab.go.id/>.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, penulis memperoleh informasi awal bahwa adanya beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat di dalam 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 kadang 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 melampaui 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.

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

B. 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 menghasilkan 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 dikeluarkan.

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.

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”.

Menurut Tim Teknis Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan 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.

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.

C. 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.

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 dirobah 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.

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.

D. 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 masyarakat 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.”.

Hasil wawancara di atas 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 seorang 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.

E. 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 Conditioner (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.[]

BAB VI

KINERJA PELAYANAN DAN INDIKATOR BERPENGARUH

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 diuraikan sebagai berikut:

A. 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.

B. 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

meyurutkan niat sebahagian masyarakat Kabupaten Bulukumba untuk mendirikan bangunan tanpa menghiraukan batas nilai senpadan 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.

C. 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 iyalah 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.

D. 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.

E. Analisis

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 kasil 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 rekmdendasi 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.[]

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

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.