

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penerapan standar pelayanan publik di Indonesia dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti : Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha, hingga standar pelayanan (LAN. 2009) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga memuaskan masyarakat (Supranto, 2001). Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran

kepuasan masyarakat, namun pada prinsipnya kepuasan masyarakat dapat diukur. Pada hakekatnya pengukuran kepuasan pelanggan menyangkut 3 faktor yaitu (Kotler, 2002):

1. Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat.
2. Proses pengukuran yang normatif
3. Instrumen dan tehnik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator.

Beberapa jenis ukuran kinerja sebagai berikut (Kotler, 2002):

1. Ukuran Kinerja *deskriptif* yang menyediakan wawasan tentang operasi suatu sistem tanpa menilai kualitas dari operasi itu.
2. Ukuran Kinerja *evaluatif* menyediakan suatu norma atau ukuran yang digunakan sebagai pedoman untuk menilai situasi yang sebenarnya.
3. Ukuran Kinerja *ekonomis* merupakan bagian dari kinerja evaluatif yang berlandaskan norma ekonomis.

Menurut Supranto (2001) Proses pengukuran kinerja dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Disini dianalisis pula bagaimana posisi pesaing dan kemampuan. Artinya apakah pimpinan sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan. Apabila kinerja (pelaksanaan) dinilai bagus berarti dapat memuaskan.

Bagi Kabupaten Lampung Barat pemberlakuan otonomi daerah adalah tantangan yang harus dijawab secara serius yaitu dengan berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin serius baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan sesuai dengan semangat otonomi. Kabupaten Lampung Barat diharapkan mampu dan memiliki keunggulan kompetitif dan kemudahan di bidang pelayanan perizinan.

Latar belakang terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat antara lain : pelayanan perizinan yang tidak efektif dan efisien, lambat, berbelit serta kurang profesional, kemudian adanya overlapping, kurang terorganisir karena lemahnya data base, rentan KKN, dan kurangnya partisipasi masyarakat. Pelayanan perizinan yang ditangani oleh banyak instansi terkesan berbelit-belit serta adanya pungutan yang tidak jelas dan waktu penyelesaian yang lama mengakibatkan ekonomi biaya tinggi.

Seiring dengan tuntutan peningkatan pelayanan masyarakat dan tantangan persaingan bebas, dimana Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penyelenggara pelayanan perizinan yang prima dalam satu pintu dengan kemudahan dan penyederhanaan perizinan, biaya yang transparan serta ketepatan waktu penyelesaian merupakan suatu keharusan.

Pendirian Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat adalah untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang prima dan satu pintu. hal tersebut

diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanam modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat kabupaten lampung barat.

Pelayanan prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 81 th 1993, antara lain: Sederhana, Jelas, Aman, Transparan, Efisien, Ekonomis, Adil dan Tepat Waktu.

Sedangkan tujuan dari kantor Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Lampung Barat :

- a. Mewujudkan pelayanan prima
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, khususnya yang terlibat langsung dengan pelayanan masyarakat.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki target untuk itu dalam melaksanakan pekerjaannya semua pegawai dituntut harus memiliki kinerja yang baik. Apabila pegawai tidak memenuhi target selama 1 tahun maka pimpinan beserta Pemerintah Daerah akan memberik sangsi. Sangsi tersebut dapat berupa Surat Teguran (ST), Surat Peringatan (SP) atau Instansi Pemerintah tersebut tersebut ditiadakan atau digabung dengan instansi yang lain dengan alasan Man Power pegawai yang kurang dan daya guna instansi pemerintah tidak digunakan di Kabupaten tersebut.

Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel. 1. Daftar target dan realisasi Pendapatan Asli Daerah s/d Juni 2010

<b>NO</b>	<b>IZIN YANG DIKELUARKAN</b>	<b>TARGET 2010</b>	<b>%</b>	<b>REALISASI TARGET 2010</b>	<b>%</b>
1	HO (Izin Ganguan)	64.962.000	100	40.252.500	61,96
2	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	18.500.000	100	12.350.000	66,75
3	TDP (Tanda Daftar Perusahaan)	25.000.000	100	14.750.000	59
4	TDG (Tanda Daftar Gudang)	1.322..500	100	750.000	56,7
5	TDI (Tanda Daftar Industri)	750.000	100	400.000	53,33
6	SIUJK (Surat Izin Usaha jasa Kontruksi)	4.500.000	100	1.000.000	22,22
	<b>JUMLAH</b>	115.034.500	100	69.502.500	60,41

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2010

Pada tabel terlihat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diketahui dari target pendapatan asli daerah (PAD) pada enam (6) izin yang diterbitkan rata-rata hanya tercapai sebesar 60,41% sampai dengan bulan Juni 2010.

Kinerja pegawai sangat tergantung dari beberapa faktor yaitu Faktor individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi (Simamora, 1995). Penilaian prestasi kerja (performance appraisal) merupakan alat Manajemen Sumber Daya Manusia yang dipergunakan untuk mengukur kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki instansi pemerintah pada periode tertentu sekaligus untuk mengetahui tingkat kesesuaiannya dengan kebutuhan Sumber Daya Manusia pada periode yang sama. Siagian (2002), mengatakan bahwa penilaian kinerja harus dilakukan dengan baik karena sangat bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan, baik bagi para atasan maupun bagi para bawahan. Artinya setiap instansi pemerintah perlu mengadakan penilaian prestasi kerja pegawai sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja pegawai instansi pemerintah.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Kinerja (performance) adalah suatu proses dan metode peningkatan dan perbaikan hasil kerja organisasi, tim, dan individual dengan pemahaman dan pengelolaan kinerja dalam kerangka sasaran terencana, standar, dan persyaratan kompetensi (Handoko, 2000).

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pusat pelayanan perizinan memiliki kinerja yang baik. Kinerja yang baik tercermin dari pemberian pelayanan yang baik. Tabel 3 menunjukkan Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat belum mampu mencapai target PAD. Rata-rata pencapaian target baru berkisar 60,41 %.

Berdasarkan penjelasan tersebut. Maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : **“Faktor-Faktor apa saja yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat”**.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat”.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat diberikan kontribusi berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai.
2. Bagi Akademisi agar dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.