ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penananaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan)

(Tesis)

Oleh

NILA AGUSTINA ZEN

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2016

ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penananaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan)

Oleh

NILA AGUSTINA ZEN

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2016

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan)

Oleh

Nila Agustina Zen

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik dalam melayani Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah petugas pelayanan, tim teknis dan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Penelitian yang dilakukan dengan menganalisis faktor intern yaitu orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama sedangkan faktor ekstern adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan.

Hasil penelitian mengenai kinerja aparatur pelayanan yang diterapkan pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur menunjukkan kinerja aparatur pelayanan yang tidak baik yaitu faktor intern pada indikator etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama, faktor ekstern pada indikator prosedur pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS APPARATUS
(Studies on the Integrated One Stop Services Agencies and Investment in the East Lampung Regency Services Building Permit and Nuisance Permit)

by

Nila Agustina Zen

The purpose and goal of this research is to analyze the performance of the apparatus of public services in the service building permit and nuisance permit. This study uses descriptive qualitative research. The informants are concierge services, technical team and the user community services. Research carried out by analyzing the internal factors, namely the orientation towards change, the service ethic, the incentive system and the spirit of cooperation while the external factor is the service procedures, the completion time, facilities and infrastructure as well as service personnel competence.

Results of research on the performance of the apparatus of service applicable to the Agency One Stop Investment and East Lampung district shows the performance of the apparatus service is not good, that the internal factors on indicators of service ethics, the incentive system and the spirit of cooperation, external factors on indicators of service procedures and the provision of facilities and infrastructure.

Keywords: Performance, Apparatus, Public Services

Judul Tesis	:	**ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan)**
Nama Mahasiswa	:	**NILA AGUSTINA ZEN**
No. Pokok Mahasiswa	:	1426021027
Program Studi	:	Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Dr. Feni Rosalia, M.Si.
NIP 19690219 199403 2 001

Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.
NIP 19710122 199512 2 001

MENGETAHUI

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D.
NIP 19601010 198603 1 006

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Feni Rosalia, M.Si.** .....

Sekretaris : **Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.** .....

Penguji Utama : **Dr. R. Pitojo Budiono, M.Si.** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Syarief Makhya
NIP 19590803 198603 1 003

3. Direktur Program Pascasarjana
Universitas Lampung

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP 19530528 198103 1 002

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 13 Oktober 2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/Tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan tinggi lain.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, Oktober 2016

Pembuat Pernyataan,

Nila Agustina Zen
NPM 1426021027

RIWAYAT HIDUP

Dengan karunia Allah SWT penulis Nila Agustina Zen, dilahirkan di Raman Utara pada tanggal 18 Agustus 1978 dari Ayahanda M. Zen Musa dan Ibunda Ani Zaleha .

Jenjang akademis penulis dimulai dengan menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Kota Raman pada tahun 1991, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Raman Utara dan lulus pada tahun 1994. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Umum (SMU) Negeri 2 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 1997. Pada tahun 1997 penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung lulus tahun 2003 dan pada tahun 2005 Penulis diterima menjadi Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Lampung Timur. Pada tahun 2014 Penulis melanjutkan kuliah di Magister Ilmu Pemerintahan (MIP) Universitas Lampung lulus tahun 2016.

Motto :

Man Jadda Wajada
Man Shabara Zhafira
Man Sara Ala Darbi Washala
(Siapa yang bersungguh-sungguh pasti brhasil, Siapa yang sabar pasti beruntung, Siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan)

Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya maka haruslah dengan ilmu
(HR : Ibn Asakir)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan Karunia yang telah diberikan selama ini.

Karya kecil ini kupersembanhkan sebagai tanda bhakti dan sayangku kepada:

Suamiku Daniel Junianda, anandaku tersayang Fathi Sava Ozora dan Rabbani Sava Clearesta
Umi & Abi (Alm)
Kakak-kakakku tercinta
yang selalu memberikan kasih sayang dan cintanya serta doa yang tak pernah putus

Teman-Teman Seperjuangan Magister Ilmu Pemerintahan

Almamaterku tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanyalah milik ﷲ SWT atas berkat rahmat dan hidayah-nya, akhirnya saya dapat menyelesaikan Tesis saya yang berjudul **"Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan)".** Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rosullah Muhammad SAW, para sahabat, keluarga serta pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan FISIP Universitas Lampung
2. Bapak Drs. Hertanto, M.Si, Ph.D. Selaku ketua program studi Magister Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.Si sebagai Pembimbing Utama, terima kasih untuk nasehat-nasehat, waktu , saran dan kritik serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini;

4. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II penulis, terima kasih atas waktu, pengarahan, bimbingan dan motivasi serta kesabaran yang diberikan selama penulis menjalani proses bimbingan;
5. Bapak Dr. R. Pitojo Budiono, M.Si selaku penguji utama, terima kasih atas kesediannya memberikan bimbingan, saran, kritik serta motivasi dalam proses penyelesaian tesis ini.
6. Seluruh Jajaran Dosen Pengajar, Staf Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, atas jasa-jasa Bapak/Ibu penulis dapat menyelesaikan studi pada Magister Ilmu Pemerintahan.
7. Suamiku Daniel Junianda, ananda Fathi Sava Ozora dan Rabbani Sava Clearesta dengan cinta, kasih sayang dan dukungan kalian adalah motivasi terbesarku.
8. Umi dan Abi (alm) yang telah membesarkanku dengan kasih sayang dan doanya yang selalu mengiringi setiap langkahku, semoga Allah SWT mengabulkan segala doa dan menyayangi kalian seperti kalian menyayangiku.
9. Kakak –kakakku yang selalu mendoakan untuk keberhasilanku
10. Keluarga besar Magister Ilmu Pemerintahan 2014 semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu semoga Allah tetap menjaga persaudaraan ini;
11. Rekan-rekan seperjuangan di Lampung Timur;

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga tesis yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, Oktober 2016

Penulis,

Nila Agustina Zen

DAFTAR ISI

ABSTRAK
DAFTAR ISI
DAFAR GAMBAR
DAFTAR TABEL

Halaman

I. PENDAHULUAN …… 1

A. Latar Belakang Masalah …… 1

B. Rumusan Masalah …….. 11

C. Tujuan Penelitian ……... 11

D. Kegunaan Penelitian ……... 12

II. TINJAUAN PUSTAKA ……..……..……..... 13

A. Penelitian Terdahulu .....……..……....……..… 13

B. Kinerja ……... 16

1. Pengertian Kinerja …… 16

2. Pengertian Pegawai…….. ..…….……. 18

3. Penilaian Kinerja …..…….……. 22

4. Pengukuran Kinerja Pegawai …….. 24

C. Pelayanan Publik …….....…… 36

1. Pengertian Pelayanan Publik ……..…….....… 36

2. Ciri Pelayanan Publik … ……..…….. 39

3. Kualitas Pelayanan Publik …..….....……. 39

D. Kerangka Pikir ……..…….…….…….....**.** 44

III. METODE PENELITIAN……..……..... 47

A. Tipe Penelitian ……..…….. 47

B. Fokus Penelitian ……...…….. 48

C. Pemilihan Informan ……..... 50

D. Sumber Data …….... 52

E. Teknik Pengumpulan Data ……..…… 52

F. Teknik Triangulasi Data ……...……. 53

G. Teknik Pengolahan Data …… 54

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 57

A. Lokasi Penelitian 57

B. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal …… 58

C. Sumber Daya…… 62

1. Sumber Daya Manusia 62
2. Sarana Kerja ……. 62

D. Visi Misi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur 65

E. Prosedur Penyelenggaraan Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan …….. 66

F. Prosedur Pemrosesan Izin Beretribusi Izin Gangguan dan Izin Mendirikan bangunan ……. 70

V. HASIL DAN PEMBAHASAN 74

A. Data Lapangan …… 75

1. Faktor Intern yang merupakan Determinan Kinerja Pelayanan Publik..... 75

a. Orientasi Terhadap Perubahan…….. 75

b. Etika Pelayanan ……. 84

c. Sistem Insentif …… .…. . . …. 90

d. Semangat Kerjasama …….. 98

2. Faktor Ekstern Pedoman Pelaksanaan
Pelayanan Umum …..... ….. 104
a. Prosedur Pelayanan …… ……. 104
b. Waktu Penyelesaian …… ……. …. … 116
c. Sarana dan Prasarana ……..…….. … ….. 119
d. Kompetensi Petugas Pelayanan …….. . .. ….. 126
B. Pembahasan ……..... 130
1. Faktor Intern yang Merupakan Determinan Kinerja
Pelayanan publik 130
a. Orientasi Terhadap Perubah…… 130
b. Etika Pelayanan ……. 134
c. Sistem Insentif …… 136
d. Semangat Kerjasama …….. 139
2. Faktor Ekstern Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum … . … 142
a. Prosedur Pelayanan ……. . . ……... 142
b. Waktu Penyelesaian …….. ……. . 145
c. Sarana dan Prasarana …… …….. 147
d. Kompetensi Petugas Pelayanan …… …… . 149

IV. KESIMPULAN DAN SARAN 160
A. Kesimpulan 160
B. Saran 162

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Kerangka Pikir 46
2. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur ……. 61
3. Alur Proses Pelayanan Perizinan …… 73
4. Pelatihan SPIPISE ……... 78
5. Persyaratan Administrasi Pembuatan Perizinan …….. 106
6. Alur Pelayanan Perizinan …… 109
7. Ruang Tunggu Pelayanan …… 122
8. Area Pengawasan CCTV ……. 123

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Jenis Perizinan yang dikelola Badan Pelayanan Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur 7
2. Realisasi PAD Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan Tahun 2014 - 2015 …..…… .. 9
3. Daftar Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendididkan ……. 62
4. Barang Inventaris BPTSP dan PM …….. 63
5. Pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh Pegawai BPTSP dan PM Kab. Lampung Timur TA. 2015-2016 …… 76
6. Rincian Besaran Tunjangan Khusus BPTSP dan PM Kab. Lampung Timur TA. 2016 …… 92
7. Rekapitulasi Absen Bulanan BPTSP dan PM Kab. Lampung Timur Bulan Juli 2016 ……... 95
8. Daftar PembayaranTunjangan Khusus Pegawai BPTSP dan PM Kab. Lampung Timur Bulan Juli 2016 …… 96
9. Matriks Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan BPTSP dan PM Kab. Lampung Timur ……... 153

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Penyelengggaraan 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 mengembangakan 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 terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor eksternal dan internal berdasarkan hal tersebut dijelaskan sebagai berikut :

> "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"(Dalam Mangkunegara, 2009:15).

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 pembenahan 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. 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 Lampung Timur pada tahun 2014 telah mulai menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur 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 Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur terdiri dari :

Tabel 1. Jenis Perizinan yang dikelola Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur

NO	JENIS PERIZINAN
1.	Izin Gangguan (HO)
2.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3.	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
4.	Tanda Daftar Industri (TDI)
5.	Tanda Daftar Gudang (TDG)
6.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7.	Izin Perluasan Industri (IPI)
8.	Izin Usaha Industri (IUI)
9.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
10.	Izin Optikal
11.	Izin Apotek
12.	Izin Pelayanan Klinik Kecantikan
13.	Izin Pelayanan Klinik Kebugaran
14.	Izin Toko Obat
15.	Izin Toko Alat Kesehatan
16.	Izin Pengobatan Tradisional/Alternatif
17.	Izin Laik Sehat
18.	Izin Operasional Menara Telekomunikasi Terpadu
19.	Izin Pengambilan Air Bawah Tanah
20.	Izin Penurapan Mata Air
21.	Izin Pengeboran
22.	Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah
23.	Izin Juru Bor
24.	Izin Usaha Kepariwisataan
25.	Izin Klinik
26.	Izin Mendirikan Rumah Sakit
27.	Izin Operasional Rumah Sakit
28.	Izin Praktek Bidan
29.	Izin Praktek Perawat Gigi
30.	Izin Praktek Perawat
31.	Izin Wajib Daftar Ulang
32.	Laporan Tahunan

Sumber : Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur 2015

Kabupaten Lampung Timur memiliki wilayah yang cukup luas lebih kurang 5.325,03 km² terdiri dari 24 kecamatan dan 264 desa/kelurahan dan memiliki

jumlah penduduk sebesar 998.720 jiwa. Memiliki potensi dan peluang investasi yang besar dari sektor industri, pertanian dan holtikultura, kehutanan dan perkebunan, peternakan, pariwisata serta terdapat potensi minyak bumi. Dengan potensi yang dimiliki tersebut dapat meningkatkan masuknya investor untuk menanamakan modalnya di Lampung Timur.

Sebagai daerah yang sedang berkembang Kabupaten Lampung Timur memerlukan penataan wilayah dan perumahan Potensi investasi dan ketersediaan sumber daya alam dan jumlah penduduk yang cukup banyak di Kabupaten Lampung Timur memberikan peluang dan potensi investasi kepada investor untuk menanamkan modalnya di Lampung Timur. Untuk berinvestasi di Kabupaten Lampung Timur investor mengurus izin investasinya antara lain Izin Gangguan dan juga Izin Mendirikan Bangunan.

Izin yang dikelola Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur cukup banyak dan bervariasi akan tetapi yang menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah yaitu dari Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Izin Gangguan. Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan telah memiliki Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaannya. Diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Gangguan, sehingga

penulis memfokuskan penelitian ini pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan.

Pada Tahun 2014 Retribusi Izin Gangguan melampaui target yang di tetapkan sebesar 103,57 % sedangkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum mencapai target yang di tetapkan yaitu 13,53%. Pada tahun 2015 mengalami penurunan realisasi Pendapatan Asli Daerah dari Retribusi Izin Gangguan (Ho) sebesar 64,93% dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebesar 22,24%.

Tabel 2. Realisasi Pendapatan asli daerah Izin Mendirikan bangunan dan Izin Gangguan Tahun 2014-2015

Tahun	Jenis Retribusi	Target	Realisasi	Prosentase
2014	IMB	700.000.000,-	94.726.324,-	13,53%
	Izin Gangguan	645.000.000,-	1.242.825.660,-	103,57%
2015	IMB	700.000.000,-	155.728.784,-	22,24%
	Izin Gangguan	1.200.000.000,-	779.163.280,-	64,93%

Sumber : Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur 2015

Penyelenggaraan pengurusan izin tersebut melalui Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur. 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 Lampung Timur 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 mengenai pelayanan yang ada pada Badan Pelayanan Teradu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur yaitu biaya pengurusan yang tidak transparan, masih adanya diskriminasi terhadap masyarakat yang mengurus perizinan serta sarana dan prasarana yang tidak memadai mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat masih jauh dari memuaskan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat memerlukan sumber daya aparatur pelayanan yang memadai dan memiliki kinerja yang baik. Potensi Investasi Lampung Timur yang besar dapat menarik minat investor untuk berinvestasi di Kabupaten Lampung Timur tersebut belum

bersinergi dengan pemberian kemudahan terhadap proses pelayanan perizinan yang di terapkan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah kinerja aparatur pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur ?
2. Indikator-indikator apa saja yang mempengaruhi kinerja aparatur pelayanan dalam memberikan pelayananan publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal

Kabupaten Lampung Timur studi pada Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

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

2. Secara Akademis

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

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

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

1. Tesis Yuni Ilmi Kurniati (2012) dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat, permasalahan pada penelitian ini adalah luasnya wilayah kerja kecamatan dengan jarak tempuh yang cukup jauh sehingga pelayanan publik mengalami hambatan serta belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Objek penelitian adalah aparatur pemerintah kantor camat dan masyarakat pengguna jasa sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan aparatur pemerintah dapat dinilai dari beberapa indikator yaitu Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan. Secara umum kinerja aparatur terhadap pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik walaupun masih terdapat kelemahan internal maupun eksternal. Kepemimpinan camat cukup

baik senantiasa berkoordinasi dengan staf, dan motivasi kerja aparatur cukup baik aparatur memiliki motivasi dan harapan yang tinggi akan pengembangan jenjang karier, pendidikan dan pelatihan maupun tunjangan kinerja serta partisipasi masyarakat yang cukup baik.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Yuni Ilmi Kurniati (2012) menggunakan fokus penelitian pada Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan, sedangkan penulis memfokuskan pada determinan kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012:144) dan Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Jurnal Dr. Rofikatul Karimah, M.Si (2014) yang berjudul Kinerja Aparatur Publik dalam Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat (Kajian Pengembangan Materi Pelayanan Prima pada Diklat Prajabatan Golongan III). Dalam jurnal ini diungkapkan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan oleh aparatur publik dengan berpijak pada prinsip-prinsip layanan publik dan penentuan standar operasional prosedur pelayanan publik sehingga kualitas layanan yang bermutu akan diperoleh. Kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan eksternal yaitu masyarakat dan pemberi layanan yaitu aparatur publik sebagai Pegawai Negeri Sipil. Dalam peningkatan layanan kepada masyarakat aparatur publik menentukan strategi layanan dengan inovasi layanan yang ditetapkan berdasarkan keinginan masyarakat yang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan di Indonesia. Dalam

jurnal ini memaparkan hubungan kinerja aparatur dengan budaya kerja sangat erat jika dipandang dari kinerja itu adalah *performance* seseorang yang tercermin dari hasil pekerjaannya. Sedangkan budaya kerja adalah karya dan kebiasaan yang dilakukan aparatur ditempat kerjanya yang dapat berpengaruh pada *image* lembaga atau organisasi dengan citra yang dibentuk sebagai budaya kerja yang baik atau buruk tergantung pada aparatur publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan penulis meneliti lebih lanjut mengenai kinerja aparatur menggunakan indikator kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012:144) dan Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

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

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

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

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

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

adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) :

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

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini *menunjukkan "the execution or fulfilment of a duty"* (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas). Sementara itu pengertian performance sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

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

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

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

2. Pengertian Pegawai

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

Pengertian pegawai dikemukakan oleh para ahli, salah satu diantaranya dikemukakan oleh Soedaryono (2000 : 6) pengertian

pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Sanapiah (2001:16) mengemukakan pengertian lain pegawai sebagai seseorang yang diangkat dalam jabatan tertentu, diserahi tugas sesuai dengan jabatan tersebut dan digaji dengan peraturan yang berlaku dan bekerja di lingkungan kantor pemerintahan.

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.

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.
2. 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 diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. 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.
4. 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.

5. 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.

Sejalan dengan penilaian kinerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa :

> "Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)". (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

> Menurut pendapat tersebut, bahwa 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 oganisasi 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.
4. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota

5. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
6. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
7. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Era reformasi mengarahkan birokrasi pemerintah untuk lebih mengutamakan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan.

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

Faktor intern yang menentukan/determinan kinerja pelayanan publik dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, dkk (2012:143), pada determinan ini dikemukakan 6 faktor yaitu kewenangan diskresi, orientasi terhadap perubahan, budaya paternalistik, etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama, dalam penelitian ini kewenangan diskresi tidak dijadikan indikator karena dalam pelayanan telah memiliki prosedur yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan sedangkan pada kewenangan diskresi dalam pelaksanaannya tidak cukup jelas batasannya karena tidak ada aturan yang mengatur dan dianggap sebagai suatu kebebasan yang

tidak ada batasannya bagi aparatur pemerintah dalam mengambil suatu keputusan. Budaya paternalistik juga tidak dijadikan indikator karena budaya paternalistik bersifat informal, sangat pribadi dan kebiasaan tidak resmi sebagai warisan feodalisme, sedangkan saat ini hubungan pimpinan dan bawahan bersifat formal dan lebih demokratis. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini ada empat determinan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Orientasi Terhadap Perubahan
2. Etika Pelayanan
3. Sistem Insentif
4. Semangat Kerjasama

dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Orientasi Terhadap Perubahan

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

   Osborn dan Plastrik (1997) mengatakan bahwa perubahan pada awalnya sangat sulit dilakukan karena harus berhadapan dengan kultur kekuasaan birokrasi yang telah lama terbentuk. Kebiasaan, perasaan dan pola pikiran serta perilaku aparat birokrasi telah dibentuk selama puluhan tahun oleh sistem dan pengalaman birokratis sehingga perubahan memerlukan waku 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

Solomon (dalam Kumorotomo, 2007: 7) menjelaskan bahwa etika mencakup dua hal yaitu pertama, etika sebagai disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan kedua, nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Sedangkan Bertens (dalam Keban, 2008:167) menyimpulkan bahwa etika meliputi (1) nilai-nilai moral

dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya, (2) kumpulan asas atau nilai moral yang dikenal dengan kode etik, (3) ilmu tentang baik dan buruk atau yang disebut dengan filsafat moral. Pada dasarnya pendapat Solomon dan Bertens mengemukakan dua substansi yaitu dari sudut keilmuan dan praktik. Sudut pandang keilmuan etika dipandang sebagai cabang ilmu, sedangkan dari sisi praktis etika merupakan nilai yang dijadikan pedoman untuk mengatur tingkah laku. Jadi, etika merupakan nilai-nilai yang dianut untuk mengatur tingkah laku manusia dalam ruang kehidupannya.

Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008: 168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Definisi Denhardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. Selain itu, 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 ditunjukan dengan prilaku yang dipraktekkan dalam kegiatan sehari-hari sewaktu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika yang diharapkan dapat dimiliki oleh aparatur dalam rangka melayani publik adalah yang memiliki sifat adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tidak mempersulit, serta mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak yang dimiliki publik

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

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sudut apakah seorang aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien dan adanya jaminan kepastian pelayanan. Perilaku aparatur

yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan santun dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih dan netral. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa.

3. Sistem Insentif

Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi (Gorda, 2004:141).

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah di tentukan. 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.
4. Dalam melakukan tugasnya, seorang pimpinan selalu membutuhkan bawahannya untuk melaksanakan rencana-rencananya.

5. Pemberian insentif dimaksudkan untuk menambah penghasilan karyawan sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.
6. Mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap berada dalam organisasinya.

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

Salah satu faktor yang menentukan tingkat kinerja aparat pelayanan publik adalah penerapan sistem insentif yang dapat memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Prestasi dihasilkan dari gabungan usaha individu dan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai yang bersangkutan kemudian pimpinan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawainya. Pemberian insentif kepada karyawan dilakukan secara terbuka, merata dan dikaitkan dengan prestasi kerja. Cara tersebut dapat merangsang pegawai untuk bekerja lebih keras dalam meningkatkan prestasinya. Peningkatan prestasi kerja oleh seorang aparat birokrasi dilakukan kerena 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.

Menurut Syafaruddin (2002:71) " bahwa kelompok dengan semangat tim yang tinggi bekerja lebih baik daripada kelompok yang hanya memiliki sedikit semangat tim, hal ini berarti bahwa semangat kerja sama tim harus dibangun dalam organisasi".

Keterpaduan dalam tim merupakan bentuk kerjasama yaitu kemampuan aparat birokrasi di satu unit kerja dalam proses pemberian pelayanan adalah tugas dan kewajiban bersama. Apabila terdapat kesulitan yang dihadapi oleh aparat seharusnya dapat meminta bantuan kepada rekan kerjanya. Koordinasi antar pegawai atau instansi sangat diperlukan, keterlibatan antar unit pelayanan dilihat sebagai spesialisasi dalam organisasi, banyaknya unit yang terlibat bukan menjadi alasan pemberian pelayanan menjadi lebih lamban.

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

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

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

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

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

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

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

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

> masyarakat dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

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

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

Pemberian batasan pelayanan publik oleh Hugo F (dalam A.S Moenir 1992: 32) dinyatakan sebagai berikut :

1. Suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau Negara dalam memberikan jasa-jasa dan menyediakan atau melengkapi berbagai kebutuhan yang bertujuan meningkatkan taraf hidup warga negaranya.
2. Suatu upaya atau aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa guna memenuhi kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkannya.
3. Proses kebijaksanaan dan sikap yang sesuai dengan kepentingan orang-orang atau golongan.

Menurut Hanif Nurcholis (2005 : 175) menggemukakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

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

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan Perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, swasta, baik dipusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Ciri Pelayanan Publik

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

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

3. Kualitas Pelayanan Publik

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

a. Akurasi pelayanan

   Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.

b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

   Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).

c. Tanggungjawab

   Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

e. Variasi model pelayanan.

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.

f. Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.

g. Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan.

Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersedian 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 pemohonan 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 meliput 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.

D. Kerangka Pikir

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

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

Pelaksanaan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan berpedoman pada standar pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan Kepmen PAN

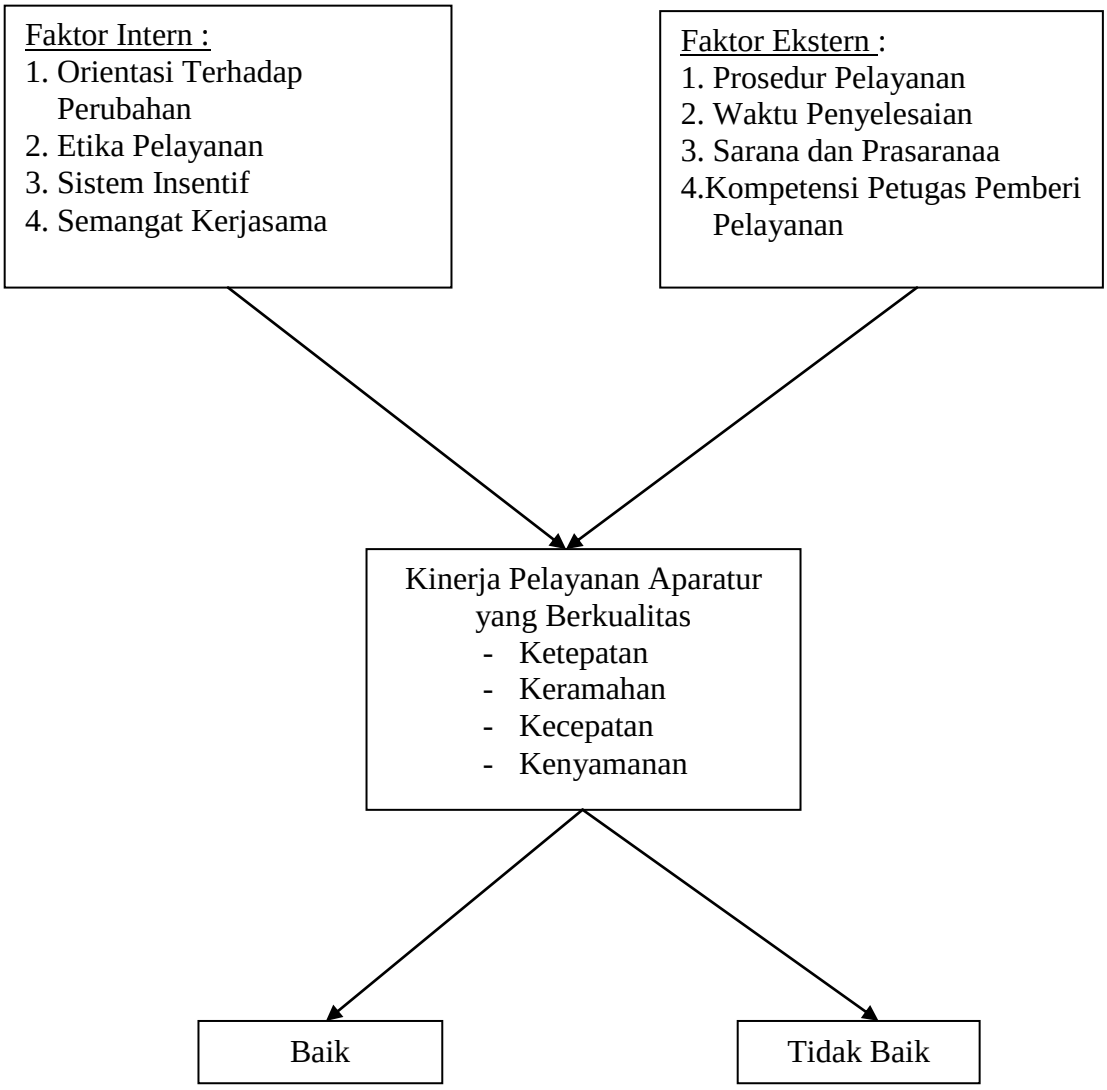
No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi :

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

Indikator kinerja tersebut sangat menentukan terhadap kemajuan suatu organisasi dalam hal ini kinerja aparatur pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan terpadu satu pintu oleh kabupaten /kota dilaksanakan oleh dinas/badan/kantor yang diberikan pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada kepala dinas/badan/kantor yang menyelenggarakan Pelayanan terpadu satu pintu seperti tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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

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



Gambar 1. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian banyak sekali ragamnya tergantung pada tujuannya, pendekatan, bidang ilmu, tempat dan lain sebagainya. Agar suatu penelitian dapat mencapai suatu tujuan sebagaimana yang diharapkan, maka perlu ditetapkan dahulu tipe penelitiannya. Tipe penelitian disini adalah macam atau jenis penelitian tertentu yang dipilih untuk dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur, menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Denzin dan Lincoln dalam Creswell (1998:15) mengemukakan :

> ”Bahwa penelitian kualitatif adalah multimetode dalam fokus, termasuk pendekatan interpretatif dan naturalistik terhadap pokok persoalannya. Ini berarti para peneliti kualitatif menstudi segala sesuatu dalam latar alamiahnya, berusaha untuk memahami atau menginterpretasi fenomena dalam hal makna-makna yang orang-orang berikan pada fenomena tersebut. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan dan pengumpulan beragam material empiris yang digunakan studi kasus, pengalaman personal, introspektif, kisah hidup, dan teks wawancara, observasi, sejarah, interaksional, dan teks visual yang mendeskripsikan momen-momen rutin dan problematik serta makna dalam kehidupan individual”.

Menurut Bogdan dan Taylor (1975), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif : ucapan atau tulisan dan prilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri. Pendekatan ini langsung mendekatkan latar dan individu-individu dalam latar itu secara keseluruhan; subjek penyelidikan, baik berupa organisasi ataupun individu, tidak dipersempit menjadi variabel yang terpisah atau menjadi hipotesis tetapi dipandang sebagai bagian dari suatu keseluruhan.

Seperti yang dikemukakan oleh Moh. Nasir (1999:63) penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dengan demikian penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel berkenaan dengan masalah unit yang diteliti.

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

B. Fokus Penelitian dan Lokasi Penelitian

Fokus pengamatan dalam penelitian ini menggunakan indikator kinerja dalam orientasi birokrasi pemerintah yang mengarah pada pengutamaan

pelayanan publik terdiri dari faktor intern dan ekstern yaitu :

A.1. Faktor Intern Determinan Kinerja Pelayanan Publik

1. Orientasi Terhadap Perubahan
    - Pelatihan/Studi banding
    - Motivasi utama mengikuti pelatihan/studi banding
    - Memperluas wawasan pengetahuan
2. Etika Pelayanan
    - Diskriminasi terhadap perlakuan kepada masyarakat
    - Prioritas pelayanan
    - Sikap ramah dan sopan santun
3. Sistem Insentif
    - Sistem insentif yang diterapkan
    - Pengaruh insentif terhadap kinerja
    - Bentuk penghargaan dan sanksi
4. Semangat Kerjasama
    - Usaha-usaha dalam menciptakan kerjasama tim
    - Dukungan dari teman sejawat
    - Koordinasi antar unit kerja

A.2 Faktor Ekstern Pedoman pelaksanaan pelayanan umum menurut Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

1. Prosedur Pelayanan
    - Persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung

- Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
- Tata cara pelayanan tepat, mudah dipahami dan dilaksanakan

2. Waktu Penyelesaian
   - Kejelasan batas waktu penyelesaian
   - Ketepatan waktu penyelesaian
3. Sarana dan Prasarana
   - Sarana dan prasarana yang tersedia menunjang pelaksanaan pelayanan yang cepat,akurat, aman dan nyaman
4. Kompetensi Petugas Pelayanan
   - Profesional dalam menjalankan tugas
   - Tingkat pendidikan dan kemampuan yang memadai
   - Sikap ramah dan empati

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pada Badan Pelayanan Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur.

C. Pemilihan Informan

Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi sesuai dengan latar penelitian. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

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

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

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Kasubid Pendaftaran dan Pemrosesan Izin
2. Kasubid Penetapan/Penerbitan Izin
3. Petugas *Front Office* dan *Back Office* pada Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur
4. Tim Teknis sebanyak 2 orang yaitu 1 orang yang berasal dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lampung Timur yang merupakan Tim Teknis Izin Mendirikan Bangunan dan 1 orang Tim Teknis Izin Gangguan yang berasal dari Bidang Pengawasan Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur
5. Masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat yang sedang dan sudah selesai atau sudah pernah mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 4 orang dan Izin Gangguan sebanyak 4 orang pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur.

D. Sumber Data

Sumber data yang diambil adalah data primer dan data skunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian baik dari penelitian lapangan maupun wawancara dengan informan. Sedangkan data skunder didapat dari dokumen resmi, laporan kegiatan literatur dan informan yang relevan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

   Mengajukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang dianggap layak atau relevan dengan penelitian ini untuk menggali informasi berdasarkan fakta secara jelas. Wawancara dilakukan dengan kasubbid dan pegawai *Front Office* dan *Back Office* yang menangani pada bidang perizinan, Tim Teknis serta masyarakat pengguna jasa layanan.

2. Observasi/Pengamatan

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

Observasi dilakukan melalui pengamatan aktivitas pelayanan yang dilakukan Pegawai Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam melayani masyarakat pengguna jasa layanan baik pada loket pelayanan/front office dan back office dan sarana prasarana penunjang yang digunakan.

3. Dokumentasi

   Mengumpulkan data-data tertulis yang berupa dokumen-dokumen data jumlah perizinan yang masuk dan keluar, jumlah realisasi investasi dan Pendapatan Asli Daerah arsip aturan-aturan tentang perizinan, LAKIP, serta data pendukung antara lain Standar Pelayanan Minimal, Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur.

F. Teknik Triangulasi Data

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

1. Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dan dikategorisasikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut. Peneliti

melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Triangulasi Teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya dengan melakukan observasi, wawancara, atau dokumentasi. Apabila terdapat hasil yang berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi kepada sumber data guna memperoleh data yang dianggap benar.
3. Triangulasi Waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

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

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari lapangan setelah dikumpulkan kemudian data tersebut diolah dengan teknik yang terdiri dari :

1. Editing

   Editing merupakan tahap pemeriksaan kembali data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan, kemudian dibandingkan serta

dicocokkan kembali dengan data tertulis sesuai dengan arsip yang ada.

2. Interpretasi Data

   Tahap menterjemahkan data hasil penelitian kedalam kalimat dan menganalisisnya sehingga mudah untuk dipahami. Kemudian ditarik suatu kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitian.

3. Teknik Analisis Data

   Pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data). Menurut Bogdan dan Biklen (1998:157) mengatakan bahwa analisis data merupakan suatu proses penyelidikan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dimana material-material lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman tentang data dan memungkinkan untuk mempresentasikan apa yang telah ditemukan pada orang lain.

   Analisa ini berpijak dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumen yang dihasilkan penelitian. Analisa dilakukan dengan cara menggambarkan data dan menginterpretasikannya dan ditarik kesimpulan dengan cara melihat kinerja aparatur pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur. Kinerja aparatur dapat dikatakan baik apabila secara umum memenuhi Indikator Intern antara lain, Orientasi Terhadap Perubahan, Etika Pelayanan, Sistem Insentif dan Semangat Kerjasama.

Indikator Ekstern antara lain Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Pelayanan dikategorikan tidak baik jika Indikator Intern dan Indikator Ekstern secara umum tidak terpenuhi.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 20 Tahun 2013 tanggal 01 Juli 2013 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan juga melalui Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 30 Tahun 2013 tanggal 30 Desember 2013 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 26 Tahun 2007 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Penanaman Modal dan Perizinan. Mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas dibidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur mempunyai fungsi :

a. Perencanaan program kerja di bidang pelayanan terpadu satu pintu dan penanaman modal.
b. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan terpadu satu pintu dan

penanaman modal.

c. Pemberian dukungan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan terpadu satu pintu dan penanaman modal.
d. Perumusan dan penyiapan serta pelaksanaan program / kegiatan pelayanan terpadu satu pintu dan penanaman modal.
e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur

Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal terdiri dari :

a. Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas pokok menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pelayanan terpadu satu pintu, penanaman modal dan perlindungan investasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Badan, mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kelembagaan/sumberdaya manusia, kepegawaian, keuangan, perencanaan, pelaporan, perlengkapan serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada semua unsur unit kerja dilingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal.

Sekretariat terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Kepegawaian yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Sekretaris. Mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, kearsipan, urusan rumah tangga dan perlengkapan.

2. Sub Bagian Keuangan

   Dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Keuangan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.

3. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

   Dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan perumusan kebijakan, menyusun program dan kegiatan, koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.

c. Bidang Pelayanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas badan dibidang perizinan yang meliputi perencanaan, pendaftaran, pemrosesan, penetapan, penerbitan izin, koordinasi, evaluasi dan pelaporan, terdiri dari :

1. Sub Bidang Pendaftaran dan Pemrosesan Izin

   Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi bidang pelayanan perizinan dibidang pendaftaran dan pemrosesan izin.

2. Sub Bidang Penetapan dan Penerbitan Izin

   Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi bidang pelayanan perizinan dibidang penetapan dan penerbitan izin.

d. Bidang Penanaman Modal Informasi dan Publikasi

Mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan operasional, pengkajian, pengembangan, pemetaan, penyajian data, publikasi, koordinasi promosi dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan, terdiri dari :

1. Sub Bidang Pengkajian, Informasi dan Publikasi

   Mempunyai tugas pokok penyiapan bahan perencanaan pelaksanaan, pengkoordinasian dan pelaporan urusan pengkajian dan pengembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan.

2. Sub Bidang Promosi dan Pengembangan

   Mempunyai tugas pokok melaksanakan promosi dan kerjasama investasi, memfasilitasi kerjasama strategis antara usaha besar dan usaha kecil menengah, koordinasi dan kerjasama dibidang penanaman modal, koordinasi pengembangan promosi penanaman modal, mendorong berkembangnya potensi unggulan daerah, meningkatkan SDM, menyelenggarakan pameran investasi.

e. Bidang Pembinaan, Pengawasan dan Pengaduan mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan operasional, perencanaan, pengkoordinasian, pembinaan, pengendalian dan pengawasan penanaman modal dan pelayanan perizinan, terdiri dari :

1. Sub Bidang Pembinaan dan Perlindungan Investasi

   Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan rencana dan pelaksanaan program, pengumpulan, pengolahan data, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan dibidang pembinaan, pengawasan

dan pengaduan.

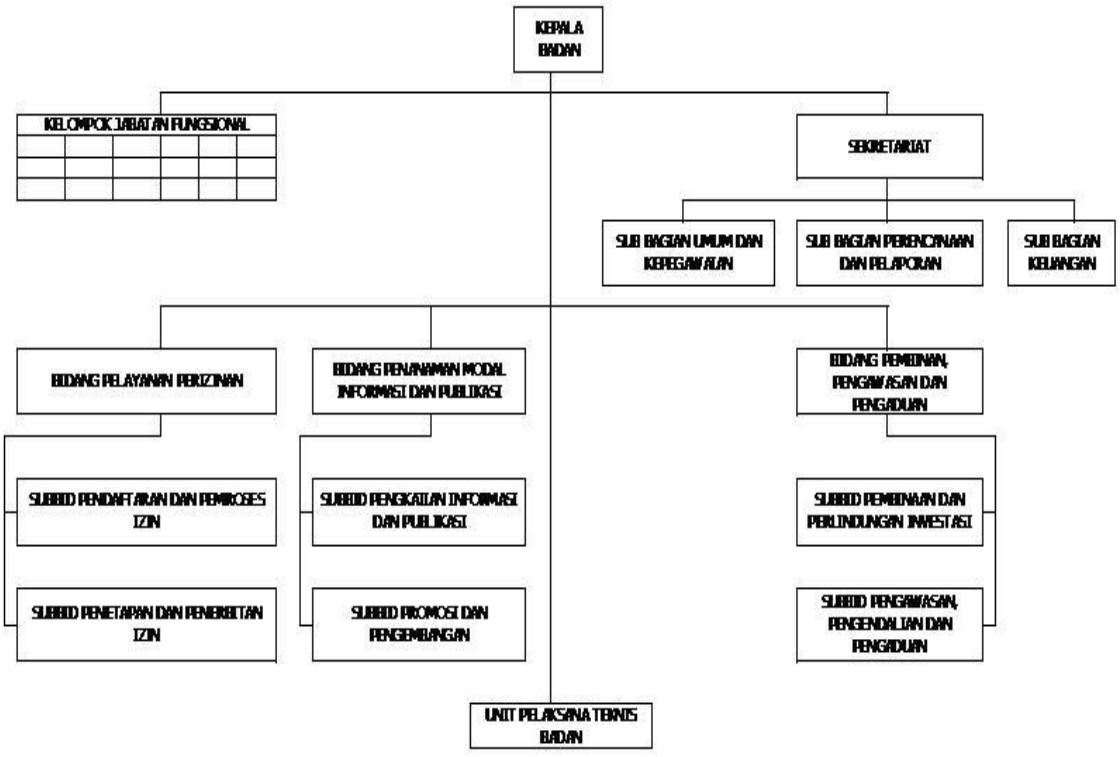
2. Sub Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan

   Mempunyai tugas pokok melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, pembinaan, koordinasi dan laporan dibidang pembinaan, pengawasan dan pengaduan.

f. Unit Pelaksana Teknis Badan

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur sebagai berikut :



Gambar 2 : Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kab. Lampung Timur

C. Sumber Daya

1. Sumber Daya Manusia

Dalam Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur didukung oleh pegawai sebanyak 60 orang, terdiri atas 34 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 26 Orang Pegawai Harian Lepas. Seperti pada Tabel 3:

Tabel 3. Daftar Pegawai Berdasarkan Pangkat/Gol, Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan

SDM	Pangkat/ Gol Ruang				Jenis Kelamin		Pendidikan						Jml Peg
	IV	III	II	I	L	P	S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
PNS	2	22	9	1	17	17	10	16	1	8	1	-	34
PHL	-	-	-	-	16	10	-	6	-	18	1	1	26
JUMLAH													**60**

Sumber : Data Kepegawaian BPTSP dan PM Kab. Lampung Timur Th 2016

2. Sarana Kerja

Untuk menunjang pelaksanaan kerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur memiliki Barang Inventaris Kantor seperti pada Tabel berikut :

Tabel 4. Barang Inventaris Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kab. Lampung Timur

NO	NAMA BARANG	JUMLAH (Unit)
1	Mobil Dinas	4
2	Motor Dinas	1
3	Monitor Komputer	10
4	CPU	9
5	Plang Papan Nama BPTSP & PM	1
6	Kursi Putar	12
7	Kursi Kerja 1 Biro	1
8	Filling Kabinet	14
9	Brangkas	1
10	Kamera Foto Canon EOS 1100D	1
11	Lemari Arsip	2
12	Mesin Ketik	1
13	Kursi Tamu	2
14	A C	9
15	Papan White Board	2
16	Meja 1/2 Biro	14
17	Kursi 1 Biro	6
18	Meja 1 Biro	8
19	Kursi Lipat Setenlis	75
20	TV 21"	4
21	Meja Rapat	1
22	Meja Pimpinan	1

23	Mesin Generator	2
24	Mesin Penghancur Kertas	1
25	Mesin Potong Rumput	1
26	LCD Proyektor	1
27	Wireless	1
28	Note Book	7
29	Kamera Digital	1
30	Filling Kabinet 4 Laci	5
31	Komputer PC	10
32	Printer laserjet	7
33	Printer Canon	3
34	Printer Hp Deskjet 2050	3
35	Printer Brother DCP T 300	1
36	Printer Pixma iP2770	3
37	Monitor ZYREX Zm 670	3
38	Monitor /DELL	2
39	CPU/DELL Harisma 543210	2
40	CPU Zirex Tactical Z02	3
41	Stabilizer 1.000 Watt	4
42	Kipas Angin Tiang Berdiri	4
43	UPS	4
44	Buku Perundang – undangan	75
45	Peinter Hp laserjet P 1102	6
46	Almari besi	2
47	Almari Arsip	2
48	Almari Pakaian	1
49	Gorden	1
50	Sofa Bed	1
51	Kulkas	2
52	Rak piring	2
53	Alat Dapur Dll	1

54	Printer Epson	1
55	Portabel Generating Set (Genset)	1
56	CCTV	4

Sumber : Data Inventaris Barang BPTSP dan PM Kab Lampung Timur Tahun 2016

D. Visi Misi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur

Dalam Rencana Strategis Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur adalah sebagai berikut :

Visi dan Misi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur adalah :

Visi : Terwujudnya pelayanan prima dalam meningkatkan iklim investasi yang kondusif di Lampung Timur

Misi :

- Meningkatkan kapasitas kelembagaan
- Meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien
- Meningkatkan promosi potensi dan peluang investasi
- Meningkatkan pengawasan, pengendalian dan perlindungan investasi

Terwujudnya kualitas pelayanan prima sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui proses penyelenggaraan pelayanan dan perizinan yang dapat diselesaikan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan serta mampu memberikan informasi yang akurat dan transparan.

Meningkatnya iklim investasi yang kondusif dengan adanya peran pemerintah dalam mempromosikan potensi daerah dan memberikan rasa aman kepada investor sehingga dapat meningkatkan daya tarik investasi untuk menanamkan modalnya sehingga berdampak meningkatnya perekonomian di Lampung Timur untuk kesejahteraan masyarakat.

E. Prosedur Penyelenggaraan Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan

1. Izin Gangguan

a. Pengertian

Pemberian izin tempat usaha kepada orang pribadi atau badan dilokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

b. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Gangguan

c. Klasifikasi Sasaran

Orang pribadi atau badan yang akan menyelenggarakan usaha di wilayah Kabupaten Lampung Timur.

d. Persyaratan

1) Mengisi formulir permohonan perizinan
2) Melampirkan fotokopi KTP pemohon
3) Melampirkan akta pendirian bagi usaha yang berbadan hukum
4) Melampirkan surat persetujuan lingkungan disekitar lokasi usaha yang diketahui oleh kepala desa setempat
5) Melampirkan denah lokasi usaha
6) Melampirkan dokumen UKL/UPL atau AMDAL bagi perusahaan yang dalam kegiatannya diperkirakan dapat menimbulkan pencemaran lingkungan

e. Masa Berlaku

Selama masih melakukan kegiatan usaha dan wajib melakukan pendaftaran ulang (*herregistrasi*) setiap 4 (empat) tahun.

f. Jangka waktu proses

14 hari kerja

g. Standar Biaya Retribusi Penerbitan Izin

1) Besarnya retribusi ditetapkan sebagai berikut :

Retribusi Gangguan : Luas Ruang Usaha x indeks lokasi x indeks gangguan x tarif luas ruang usaha.

2) Tarif didasarkan pada luas ruang atau lahan usaha yang ditetapkan :

- Sampai dengan 100m^2 dikenakan biaya Rp. 750,00/m^2 (tujuh ratus lima puluh rupiah per meter persegi)
- Selebihnya dikenakan biaya Rp. 600,00/m^2 (enam ratus rupiah permeter persegi).

h. Kewenangan Penandatanganan

Kepala Badan

2. Izin Mendirikan Bangunan

a. Pengertian

Izin yang diberikan dalam rangka mendirikan bangunan secara fisik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 24 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

c. Klasifikasi Sasaran

Setiap orang pribadi atau badan hukum yang akan mendirikan bangunan secara fisik di wilayah Kabupaten Lampung Timur.

d. Persyaratan

1) Rekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2) Rekaman Bukti Hak Atas Tanah
3) Rekaman Tanda Lunas PBB tahun terakhir
4) Surat keterangan daya dukung tanah dari laboratorium yang diakui oleh pemerintah, terhadap bangunan yang direncanakan berlantai 4 (empat) keatas.
5) Surat kuasa apabila penandatanganan permohonan bukan dilakukan oleh pemohon sendiri.
6) Surat persetujuan lingkungan/tetangga yang diketahui oleh kepala desa.
7) Surat rekomendasi kecamatan setempat.
8) Gambar rencana pembangunan yang dilengkapi skema situasi yang dimohonkan.
9) Surat rekomendasi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lampung Timur
10) Persyaratan lain yang dianggap perlu.

e. Masa Berlaku

Berlaku selama bangunan masih berdiri dan tidak ada perubahan/penambahan dan dapat dipindah tangankan.

f. Jangka Waktu Proses

14 hari kerja

g. Standar Biaya Retribusi Penerbitan izin

Retribusi berdasarkan klasifikasi bangunan :

I. Bangunan Fungsi I : bangunan yang berfungsi /dipergunakan untuk tempat tinggal baik bangunan permanen maupun bangunan semi permanen.

1) Bangunan Fungsi I Klasifikasi A Rp. 1.000,-/m^2
2) Bangunan Fungsi I Klasifikasi B Rp. 1.500,-/m^2
3) Bangunan Fungsi I Klasifikasi C Rp. 2.000,-/m^2
4) Bangunan Fungsi I Klasifikasi D Rp. 1.750,-/m^2

II. Bangunan Fungsi II : bangunan yang berfungsi /dipergunakan untuk sarana pendidikan, saran sosial dan sarana olah raga, baik bangunan permanen maupun bangunan semi permanen.

1) Bangunan Fungsi II Klasifikasi A Rp. 1.500,-/m^2
2) Bangunan Fungsi II Klasifikasi B Rp. 2.000,-/m^2
3) Bangunan Fungsi II Klasifikasi C Rp. 3.000,-/m^2
4) Bangunan Fungsi II Klasifikasi D Rp. 2.500,-/m^2

III. Bangunan Fungsi III : bangunan yang berfungsi /dipergunakan untuk usaha dagang, perkantoran, gedung bioskop, rumah kost, cucian mobil dan bangunan lain yang sejenis baik bangunan permanen maupun bangunan semi permanen.

1) Bangunan Fungsi III Klasifikasi A Rp. 2.000,-/m^2
2) Bangunan Fungsi III Klasifikasi B Rp. 2.500,-/m^2

3) Bangunan Fungsi III Klasifikasi C Rp. 3.000,-/m^2

4) Bangunan Fungsi III Klasifikasi D Rp. 2.750,-/m^2

IV. Bangunan Fungsi IV : bangunan yang berfungsi /dipergunakan untuk budidaya burung walet baik bangunan permanen dan semi permanen. Bangunan Fungsi IV adalah bangunan budidaya walet setiap ketinggian 4 (empat) meter dihitung 1 lantai Rp. 7.500,-/m^2

V. Bangunan Fungsi V : bangunan yang berfungsi /dipergunakan untuk tempat industri yang meliputi pabrik/ tempat pengolahan dari berbagai macam barang dan hasil bumi serta bangunan lainnya yang sejenis baik bangunan permanen dan semi permanen.

1) Bangunan Fungsi V Klasifikasi A Rp. 3.000,-/m^2

2) Bangunan Fungsi V Klasifikasi B Rp. 3.500,-/m^2

3) Bangunan Fungsi V Klasifikasi C Rp. 4.500,-/m^2

4) Bangunan Fungsi V Klasifikasi D Rp. 4.000,-/m^2

1. Terhadap bangunan lain yang mencakup dalam bangunan fungsi I,II,III,IV dan V dengan klasifikasi A,B,C,D dikenakan biaya sebesar Rp. 1.000,-/m^2.

2. Biaya pembuatan plat nomor sebesar Rp. 15.000,-

3. Biaya Administrasi sebesar Rp. 25.000,-

h. Kewenangan Penandatanganan

Kepala Badan

F. Prosedur Pemrosesan Izin Beretribusi Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan

Untuk mewujudkan Pelayanan yang baik kepada masyarakat Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur memiliki Standar Operasional Prosedur yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh pegawai dalam rangka melayani masyarakat yang akan membuat izin

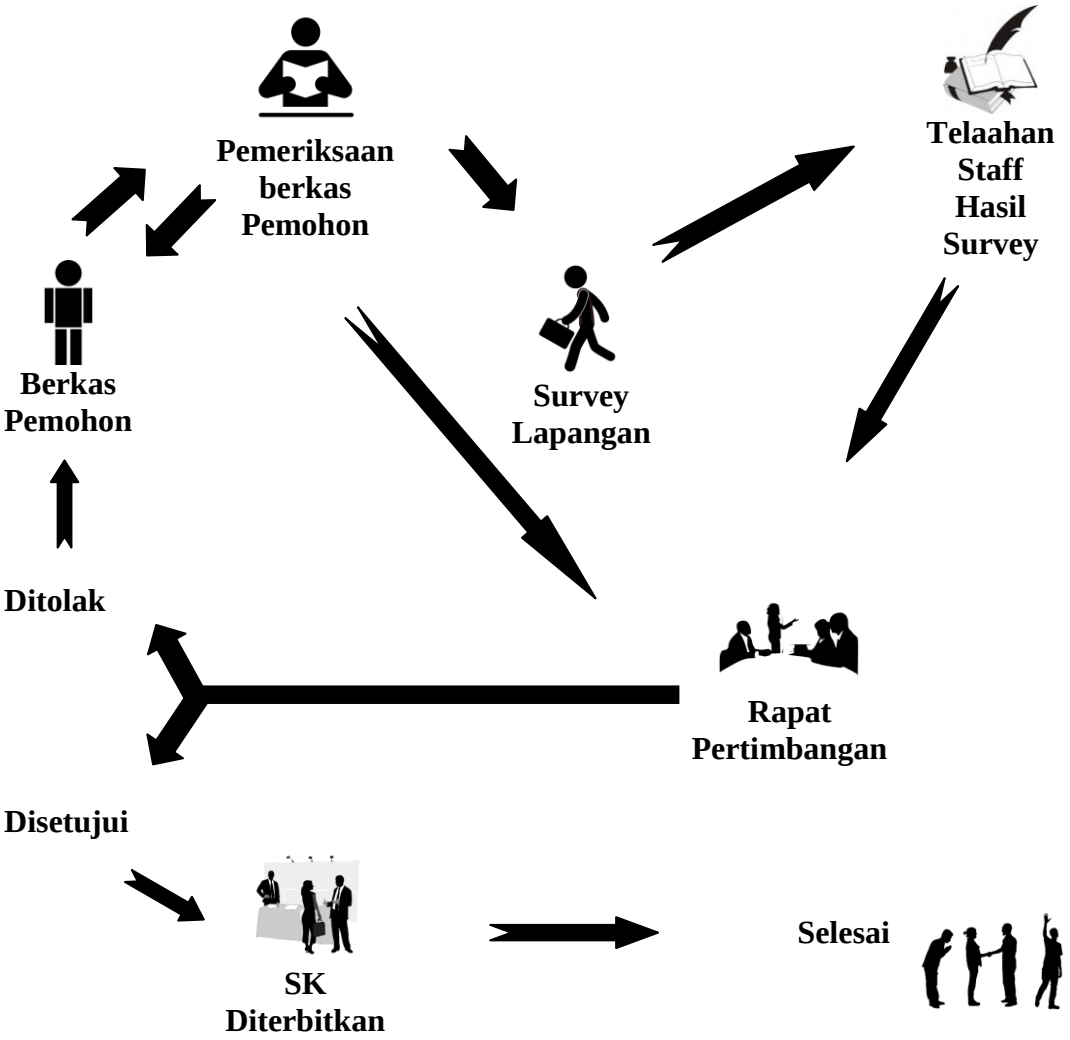
beretribusi yaitu Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan. Adapun Standar Operasional Prosedurnya adalah sebagai berikut :

1. Front Office memberikan informasi tentang perizinan dan menerima berkas permohonan perizinan dari pemohon.
2. Staf pendaftaran mencatat berkas permohonan perizinan ke dalam buku pendaftaran perizinan dan mengisi form permohonan perizinan, lalu mendisposisikan ke kasubid pendaftaran.
3. Kasubid pendaftaran memeriksa secara detail persyaratan administrasi permohonan perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, jika persyaratan administrasi permohonan perizinan tidak lengkap maka berkas ditolak dan dikembalikan ke *front office*. Selanjutnya berkas yang lengkap diserahkan ke kabid peizinan untuk dilakukan proses selanjutnya.
4. Kabid perizinan memeriksa kembali persyaratan administrasi permohonan perizinan, lalu kabid perizinan memberikan paraf disposisi pada form permohonan untuk selanjutnya diproses oleh staf.
5. Berdasarkan disposisi dari kabid perizinan lalu staf membuatkan nota dinas dan diserahkan kepada tim teknis
6. Berdasarkan nota dinas, tim teknis melakukan survey lapangan, selanjutnya berdasarkan hasil survey lapangan tim teknis membuat BAP dan surat rekomendasi apakah berkas permohonan diterima atau ditolak kemudian diserahkan ke kasubid penetapan.
7. Kasubbid penetapan memeriksa surat rekomendasi dan BAP dari tim teknis lalu memberikan paraf disposisi dan diserahkan kepada kabid perizinan.
8. Kabid perizinan memeriksa surat rekomendasi dan BAP dari tim teknis lalu

memberikan paraf disposisi dan diserahkan kepada staf.

9. Berdasarkan disposisi dari kabid perizinan lalu staf membuatkan surat keputusan (izin) dan SKRD diserahkan kepada kasubbid penetapan.
10. Kasubbid penetapan memeriksa kembali surat keputusan (Izin) dan SKRD, jika surat keputusan (izin) dan SKRD sudah sesuai maka kasubbid penetapan memberikan paraf disposisi dan diteruskan ke kabid perizinan. Jika surat keputusan (izin) dan SKRD belum sesuai maka surat keputusan diserahkan kembali ke staf untuk diperbaiki.
11. Staf memperbaiki kembali surat keputusan (Izin) dan SKRD, lalu diserahkan kembali ke kasubbid penetapan.
12. Kabid perizinan memeriksa surat keputusan dan memaraf surat keputusan (izin) lalu diteruskan kepada kepala badan untuk ditandatangani.
13. Kepala BPTSP dan PM menandatangani surat keputusan (izin) dan diserahkan ke kasubbid penetapan.
14. Kasubid penetapan menetapkan penomoran surat keputusan (izin) dan diserahkan ke staf.
15. Staf 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*.
16. Front office menyerahkan surat keputusan (izin) kepada pemohon.
17. Pemohon menerima surat keputusan (izin).

Alur Proses Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur sebagai berikut :



Gambar 3 : Alur Proses Pelayanan Perizinan

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur studi pada Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pelayanan publik memiliki kategori kinerja yang tidak baik karena secara umum indikator-indikator dari Faktor Intern dan Ekstern tidak terpenuhi, kesimpulan masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan faktor intern ditandai beberapa indikator yaitu :
    a. Orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan dan studi banding, memiliki kategori baik. Pegawai memiliki motivasi mengikuti kegiatan tersebut untuk menambah wawasan pengetahuan dan mengembangkan diri.

b. Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh aparatur pelayanan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal memiliki kategori tidak baik karena masih terdapat diskriminasi terhadap masyarakat, pegawai mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam proses pengurusan izin.
c. Sistem insentif yang diberikan kepada pegawai memiliki kategori tidak baik karena sistem insentif ini tidak menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap prestasi kerja pegawai.
d. Semangat kerjasama antar pegawai dan atasan mempunyai kategori yang tidak baik, karena tim teknis masih belum bergabung dalam satu kantor sehingga menghambat proses pelayanan.

2. Berkaitan dengan faktor ekstern memiliki beberapa indikator yaitu :
   a. Prosedur pelayanan memiliki kategori tidak baik karena biaya pelayanan tidak transparan dan sistem pengaduan tidak berjalan maksimal.
   b. Waktu penyelesaian dilaksanakan tepat waktu sehingga mempunyai kategori baik.
   c. Sarana dan prasarana penunjang masih jauh dari memadai sehingga mempunyai kategori tidak baik.
   d. Kompetensi petugas pelayanan dinilai memiliki kategori baik karena mereka cukup tanggap, teliti dan terampil dalam melayani masyarakat.

B. SARAN

Adapun hal-hal yang perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan, pelatihan dan studi banding yang diikuti pegawai secara bergantian sehingga kemampuan pegawai dapat merata.
2. Sistim insentif yang diberikan disesuaikan dengan prestasi kerja yang ditunjukkan pegawai dan bagi yang melanggar peraturan diberikan sanksi tegas.
3. Kerjasama dan koordinasi dengan tim teknis dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat diwujudkan dengan kesediaan tim teknis untuk bergabung dalam satu atap dengan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur.
4. Jumlah biaya yang dibayarkan untuk membuat izin tersebut di cantumkan secara jelas dalam bentuk banner maupun leaflet sehingga lebih transparan, system pengaduan masyarakat dilaksanakan lebih maksimal.
5. Sarana dan prasarana yang memadai wajib disediakan untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai agar lebih cepat dan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.

6. Pegawai yang bekerja pada bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam rekrutmennya melalui tahap seleksi sehingga menghasilkan pegawai yang berkompeten.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

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

Agus Dharma. 1991. *Manajemen Prestasi*, Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Agus Dharma. 2001. *Manajemen Supervisi.* Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Ahmad, Batinggi. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA LAN*

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

Andrew E. Sikula. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga.* 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.*

Burhan, Bungin, 2010 *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosia lainnya*. Kencana Prenama Media Group. Jakarta

Donnelly, Gibson, dan Ivancevich. 1996. *Manajemen Edisi Sembilan Jilid 1*. Alih Bahasa: Zuhad Ichyaudin. Erlangga. Jakarta

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

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

Gibson, James L.; John M Ivancevich; and James H. Donnelly, Jr.1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses.* Binarupa Aksara. Jakarta

Griffin, R.W., 1987. *Management, Second Edition,* Houhton Mifflin Press. Boston

Hadari, Nawawi. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif.* Cetakan Keempat. Penerbit Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah,* Grasindo. Jakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta

HB Sutopo, 1999, *Metode Penelitian Kualitatif,* UNS Press. Surakarta

Hesti Puspitosari dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press. Malang

Joko Widodo. 2001. *Good Governance*. Insan Cendikia. Surabaya

Lukman (2002). Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press. Jakarta

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

Masri Singarimbun & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES*

Moeheriono. *Indikator Kinerja Utama (IKU).* 2012. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

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

Moleong, LJ. (2011). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Mondy, R.W., Noe, R.M., Premeaux, S.R.,(1993), *Human Resource Management (5rded.),* Massachusetts, Allyn and Bacon

Musanef, (1985), *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, PT. Gunung Agung. 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.

Rummler, Geary A. & Alan P. Brache. 1995. *Improving Performance. How to Manage The White Space On The Organization Chart.* Jossey-Bass Publisher. San Fransisco

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

Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, Cetakan kedua, Penerbit STIE YKPN, 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.

Sugiyono, 2014.Metode *Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*.Alfabeta. Bandung

Suharsimi Arikunto,.1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Rineka Cipta. Jakarta

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.

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

Wijana. 2002. *Manajemen Dana Pensiun*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta

Sumber lain :

Website :

Intanghina. 2008. *Pengaruh Budayaya Perusahaan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan* (serial online), 28 April. Availabel from: URL: http://intanghina.wordpress.com/2008/04/28/pengaruh-budayaperusahaan

-dan-lingkungan-kerja-terhadap-kinerja -karyawan. Di akses tanggal 05 Oktober 2015 pukul 22.15 WIB

Tesis :

Yuni Ilmi Kurniati.Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa NusaTenggara Barat. 2012. Universitas Terbuka. Jakarta.

Jurnal :

Dr. Rofikatul Karimah. Kinerja Aparatur publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat (Kajian Pengembangan Materi Pelayanan Prima pada Diklat Prajabataan Gol III)

Dokumen :

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 Penyelengaraan Pelayanan Publik.

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 Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 24 tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 27 tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Gangguan