

KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

*Performance Organization of Public Service At
The Service One Door Office Sintang Regency*

Sri Hartati¹, Netti Herawati², Endang Indri Listiani³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Magister Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum mencerminkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari aspek kualitas layanan, dan reponsivitas yang masih belum terwujud. Rendahnya kualitas meliputi aspek waktu pelayanan masih membutuhkan waktu yang lama dan tidak sesuai dengan SOP, prosedur pelayanan masih kurang dimengerti oleh masyarakat dan perlakuan petugas pemberi layanan kurang menunjukkan kemampuan, keterampilan, dan etika yang memadai. Adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan proses pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat oleh penyelenggara pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Belum maksimalnya kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang dalam bidang perizinan meliputi faktor kualitas personil, ketatalaksanaan dan sumber daya keuangan dan peralatan yang masih kurang memadai. Kondisi pelayanan demikian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi prinsip standarisasi pelayanan yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003.

Kata Kunci : Kinerja, Organisasi, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu pola pelayanan prima yang telah diterapkan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan publik yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing (LAN, 1998). Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan format kelembagaan serta mekanisme ketatalaksanaan yang dipandang paling memberikan kemudahan bagi pelayanan perizinan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.

¹ PNS Kabupaten Sintang

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

Menyadari akan arti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, Kabupaten Sintang sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Kalimantan Barat yang terus mengalami peningkatan pembangunan sektor perekonomian telah melakukan sebuah terobosan dalam bidang pelayanan publik yaitu dengan dibentuk satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) baru yaitu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang. Sesuai Keputusan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2008, tanggal 01 September 2008, tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas menyelenggarakan penetapan, kebijakan di bidang pelayanan perijinan dan bukan perijinan, menerima pengaduan, mengolah data menindak lanjuti dan memberikan informasi kepada masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang serta melaksanakan urusan ketatausahaan kantor.

Sejak dibentuk pada tahun 2008, keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang telah memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bentuk dokumen perizinan dan non perizinan, akan tetapi kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kondisi ini tentu berdampak terhadap kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku institusi pemerintah di Kabupaten Sintang yang mengedepankan pelayanan prima (*excellent services*).

Dilihat dari aspek produktivitas layanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum mampu memberikan pelayanan prima dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen perizinan baik untuk membangun rumah dan usaha. Hal ini dapat tercermin dari masih banyak masyarakat Kabupaten Sintang yang membangun rumah tidak mengantongi IMB. Masyarakat menilai bahwa untuk mengurus IMB masih membutuhkan waktu yang lama karena persyaratannya sulit dipenuhi.

Pada aspek kualitas layanan, permasalahan klasik dalam pelayanan publik seperti ketepatan waktu pelayanan masih sering terjadi, masyarakat yang mengurus IMB misalnya harus menunggu lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan dalam SOP. Demikian pula dalam hal kemudahan untuk memenuhi persyaratan, masyarakat masih merasa bahwa terdapat beberapa persyaratan yang dinilai cukup menyulitkan untuk dipenuhi. Kualitas layanan tersebut juga menyangkut etika pelayanan yang diberikan oleh para petugas. Petugas pemberi pelayanan masih menggunakan paradigma lama dalam memperlakukan masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini terlihat dari petugas layanan yang belum mencerminkan sikap ramah, sopan dan menyapa masyarakat dengan baik.

Kualitas layanan yang belum memenuhi harapan publik tersebut juga masih kurang diimbangi dengan daya tanggap Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dalam membenahi kualitas layanan kepada masyarakat. Berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kurang direspon dengan cepat. Demikian pula dengan pembenahan berbagai atribut pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat masih lamban untuk dipenuhi.

Berdasarkan penjelasan tersebut memberikan indikasi bahwa, dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang guna memberi

kemudahan bagi masyarakat dalam memproses suatu jenis layanan ternyata belum sepenuhnya menunjukkan kinerja sebagai sebuah organisasi pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sejalan dengan itu, penelitian ini mendeskripsikan kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi tersebut.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Guna mengetahui penilaian kinerja pelayanan publik oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, maka ruang lingkup penelitian difokuskan pada 5 (lima) aspek yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

3. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah : “bagaimana kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dilihat dari aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, sebagaimana dikemukakan oleh Mardiasmo (2005 : 121) : Pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Disamping itu, menurut Sedarmayanti (2004:64) “kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat diukur dengan dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan”, sedangkan dalam PP No. 58 Tahun 2005 Pasal 1 ayat 35 berbunyi kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang akan atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur.

Dilihat dari sisi organisasi publik Skelcher (1992:42) memandang pengukuran kinerja atas dua hal yaitu efektivitas dan efisiensi. Konsep efektivitas untuk mengukur kinerja dapat diaplikasi pada institusi publik bila ukuran efektivitas pelayanan publik pada organisasi pemerintah berkaitan dengan luasnya organisasi dalam pencapaian tujuannya. Dalam hal ini Skelcher menyebutnya sebagai hubungan antara tujuan kewenangan dan *output* dari kegiatan. Ukuran yang lain yaitu efisiensi yang dilakukan institusi pemerintah berkaitan dengan sumberdaya yang digunakan untuk memproduksi pelayanan publik sehingga menghasilkan *output* yang dapat dinikmati oleh publik.

Pengukuran kinerja organisasi publik menurut Epstein dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Epstein (1988:125) menambahkan, dalam konteks organisasi

pemerintah daerah, pengukuran kinerja yang dilakukan secara internal dan merupakan alat untuk mengetahui tingkat responsibilitas dari suatu kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Disamping itu pengukuran kinerja secara internal bertujuan untuk mengungkapkan tingkat keberhasilan organisasi yang dijadikan dasar inferensi dalam menentukan tingkat kinerja organisasi tersebut. Pengukuran kinerja organisasi publik secara eksternal bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atau paling sedikit untuk mengetahui keinginan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Stewart; (1988:49) ..”*in the work of performance review committees, performance is often discussed without any input from the public, as though performance was a purely organizational issue*”. Hal ini menjelaskan bahwa pengukuran kinerja organisasi publik sangat penting untuk mengetahui keinginan masyarakat.

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, Dwiyanto (1995:9) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu :

- a. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
- b. Kualitas Layanan
Banyaknya pandangan negatif tentang organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.
- c. Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan/aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990).
- e. Akuntabilitas
Akutabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dan konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Lebih lanjut, Kumorotomo (2005:45) menggunakan beberapa kreteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

1. Efisiensi
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor ekonomis. Apabila diterapkan secara obyektif, kriteria-kriteria efisiensi pelayanan adalah merupakan perbandingan terbaik antara input dengan output pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Efektivitas
Efektivitas adalah apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut sudah tercapai, hal ini sangat erat kaitannya dengan rasionalitas, nilai, misi dan tujuan organisasi.
3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayan publik. Kreteria ini sangat erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepatasan keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektifitas tertentu, kebutuhan dan nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu – isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan miskin akan mampu dijawab sesuai kehendak rakyat.

4. Daya tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital (pokok) masyarakat baik diminta maupun tidak.

Dilihat dari keseluruhan uraian mengenai kinerja, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pengukuran dan penilaian terhadap kinerja organisasi publik perlu mempertimbangkan dua aspek, yaitu dimensi finansial dan non finansial serta dimensi internal dan eksternal organisasi. Dari aspek yang bersifat finansial dan non finansial, maka diharapkan hasil pengukuran kinerja lebih komprehensif. Sedangkan dari dimensi internal dan eksternal organisasi, maka hasil pengukuran diharapkan akan bersifat obyektif. Dari keseluruhan uraian mengenai pengukuran kinerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja berguna untuk penilaian atas keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan tujuan organisasi, termasuk dalam memberi pelayanan publik

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (LAN, 1998).

Sedramayanti (2004) lebih lanjut menegaskan bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah :

1. meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Widodo (2001:275) tolok ukur kualitas pelayanan umum dapat dilihat dari sepuluh dimensi antara lain: *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication,* dan *Understanding the customer.*,

Kendati pemerintah sudah cukup berusaha dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun dari segi masyarakat selaku pengguna jasa layanan masing menganggap bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan. Sejalan dengan hal tersebut Widodo (2001:183) merinci beberapa aspek atau dimensi yang mempengaruhi kinerja birokrasi layanan publik, yaitu : Kelembagaan, Perangkat personel (birokrat), Ketatalaksanaan, Sumber daya keuangan dan peralatan (teknologi adminisitrasi), dan Manajemen penyelenggaraan pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan analisis kualitatif. Sumber informan penelitian ini adalah penyelenggara pelayanan terdiri dari Kepala Kantor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Perizinan, Kepala Seksi Bina Program dan Informasi dan Petugas pemberi layanan dilingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Dan pihak yang dilayani yaitu masyarakat Kabupaten Sintang. Proses pengumpulan data menggunakan tehnik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Tehnik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data, display data, verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

1. Produktivitas

Produktivitas kerja merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat sejauhmana kinerja dari pada pelaksana kegiatan pelayanan publik, di mana konsep kerja tidak hanya mengukur tingkat efektivitas tetapi juga efisiensi pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang harus menunjukkan produktivitas, dimana proses pelayanan tersebut berlangsung efektif dan efisien. Terkait dengan peningkatan pelayanan dokumen perizinan yang dikeluarkan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, menunjukkan bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang telah memberikan manfaat bagi peningkatan perizinan usaha di Kabupaten Sintang. Selama ini harus diakui bahwa proses pelayanan dalam bidang perizinan masih dianggap sebagai salau satu penghambat dalam dunia investasi di daerah termasuk di Kabupaten Sintang. Para investor masih beranggapan bahwa pelayanan untuk mendapatkan perizinan masih cukup birokratis. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah seorang informan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menunjukkan terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dengan sistem pelayanan yang lebih modern semakin meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Sintang.

Sementara untuk izin mendirikan bangunan, dari keterangan hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat yang mengajukan IMB memberikan keterangan bahwa, untuk proses pelayanan IMB memang masih rumit, masih membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan untuk mendapatkan IMB tersebut harus terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan lapangan oleh petugas, sehingga prosesnya cukup lama. Keterangan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa, tidak semua jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Khusus untuk IMB dari hasil pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memiliki kesadaran untuk mengajukan IMB dikarenakan prosedur permohonan IMB tersebut masih sulit sehingga waktu keluar IMB masih dirasakan cukup lama. Tidak mengherankan manakala masyarakat lebih dulu membangun rumahnya baru kemudian mengajukan IMB.

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, produktivitas pelayanan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Sintang sudah efektif, artinya bahwa pembentukan kantor pelayanan terpadu satu pintu ini semakin meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Sintang. Semakin banyak perizinan yang diberikan, menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon yang positif terhadap pelayanan perizinan dengan sistem satu pintu. Kendati pelayanan yang menggunakan sistem satu pintu banyak memberikan manfaat terhadap proses perizinan, tetapi jika ditinjau dari segi efisiensi terlihat bahwa pelayanan tersebut belum sesuai harapan masyarakat, tetap saja dari segi waktu masih memerlukan waktu yang lama/kurang efisien.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan berupaya menjelaskan pandangan positif dan negatif dari masyarakat terhadap kinerja organisasi publik, di mana informasi mengenai kualitas layanan ini tersedia secara mudah dan murah yaitu melalui metoda massa atau diskusi publik sehingga informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan organisasi publik relatif sangat tinggi. Dalam melihat kualitas layanan yang diselenggarakan oleh Kantor Perizinan Satu Pintu Kabupaten Sintang, terdapat beberapa aspek yang harus dinilai yaitu ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, perlakuan petugas terhadap masyarakat, sarana dan prasarana pelayanan.

Untuk mengetahui efektivitas waktu pelayanan yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Sintang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Seksi Perizinan, diperoleh keterangan bahwa, standarisasi waktu pelayanan perizinan sudah terlaksana dengan baik, dalam arti bahwa pengurusan permohonan dari sejak dimasukkannya permohonan hingga dikeluarkannya izin sudah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, walaupun pun terjadi keterlambatan hanya beberapa hari dari waktu yang ditetapkan. Berdasarkan keterangan ini memberikan gambaran bahwa standarisasi waktu pengurusan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum sepenuhnya efektif, artinya apa yang diharapkan belum sesuai dengan hasil akhir yang mengacu pada SOP. Sebagai contoh untuk mengurus izin tempat usaha, terkadang melebihi waktu yang ditentukan atau lebih 3 hari.

Efektifnya standarisasi waktu pengurusan permohonan sebagaimana yang disebutkan di atas, dapat saja dijadikan tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu instansi, akan tetapi keberhasilan suatu instansi tidak semata-mata dapat diukur dari pengakuan instansi tersebut, persepsi pihak luar (Ekstern) organisasi juga perlu dijadikan bahan pertimbangan. Terlebih pihak-pihak yang dilayani (pelanggan), kerana mereka secara langsung merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan pihak yang dilayani (masyarakat), penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang, yang pernah mengajukan permohonan dan perpanjangan izin.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh para informan tersebut menunjukkan bahwa, untuk mengurus perizinan petugas tidak memberikan kepastian waktu, sehingga izin keluar tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa keterangan yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, bertolak belakang dengan apa yang dialami oleh masyarakat yang dilayani meskipun hal tersebut tidak seluruhnya terjadi dalam proses pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa masih terdapat praktek pelayanan di Kantor

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang belum terlaksana sesuai dengan lamanya waktu yang ditetapkan.

Kualitas layanan juga dapat dilihat dari respon masyarakat terhadap prosedur pelayanan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan diperoleh keterangan bahwa, prosedur pembuatan perizinan melalui beberapa tahapan tidak hanya di satu institusi saja tergantung dari jenis permohonannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa, pengurusan permohonan perizinan memang membutuhkan proses yang panjang, proses yang panjang inilah yang berdampak pada lamanya waktu yang ditempuh untuk pengurusan pelayanan tersebut.

Aspek ketiga dalam melihat kualitas layanan adalah perlakuan petugas layanan terhadap masyarakat yang dilayani. Kesopanan dan keramahan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Konsep ini sangat erat kaitannya dengan etika pelayanan. Etika pelayanan digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika pelayanan harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sudut apakah seorang petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien dan adanya jaminan kepastian pelayanan perilaku aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa, etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih dan netral.

Diketahui bahwa, tidak seluruhnya perlakuan yang sama diberikan oleh petugas kepada para pemohon, masih ditemukan sikap diskriminatif terhadap masyarakat yang berurusan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, meskipun dalam proses pelayanan semua permohonan diproses sesuai dengan SOP, namun masih terdapat perlakuan istimewa bagi oknum-oknum tertentu. Untuk mengkonfirmasi keterangan tersebut dengan pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, diperoleh keterangan yang justru bertolak belakang dengan keterangan hasil penelitian dimana dikatakan bahwa petugas sudah bersikap adil dengan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dalam pengurusan permohonan izin dan tidak ada sama sekali diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Aspek lainnya yang menyangkut kualitas layanan adalah tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Pengamatan penulis di lapangan terungkap bahwa sarana pelayanan di Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum sepenuhnya representatif, hal ini terlihat dari keadaan ruang tunggu yang kapasitasnya tidak memadai untuk menampung jumlah orang yang cukup banyak. Sehingga perlu penambahan luas ruangan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa meskipun pihak penyelenggaraan pelayanan sudah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai akan tetapi kurang melihat kenyataan yang terjadi pada saat berlangsungnya pelayanan menunjukkan bahwa dari segi penyediaan fasilitas pelayanan kurang menunjukkan kualitas pelayanan yang prima

Berbagai keterangan yang disampaikan oleh masyarakat/pengusaha merupakan cerminan yang objektif dalam menilai sebuah pelayanan di Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (1997:61) bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut

pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen selaku penerima jasa. Hal ini disebabkan karena masyarakatlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga mereka yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satu wujud responsivitas tersebut adalah dengan memberikan kenyamanan memperoleh pelayanan, yaitu berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Pengertian ini mengisyaratkan bahwa organisasi layanan publik harus menyediakan sarana fisik guna mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berbagai sarana fisik yang disediakan untuk melayani kepentingan publik diharapkan dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan dan kapuasan masyarakat ketika berurusan dengan instansi pemerintah seperti Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Responsivitas akan terwujud manakala berbagai kesalahan dalam proses pelayanan dapat direspon dengan cepat oleh penyelenggara pelayanan publik. Apabila Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah mengetahui kekurangan pelayanan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun tidak, maka harus ada tindakan cepat terhadap permasalahan tersebut sesuai dengan jenis dan bentuknya. Apabila ada pelanggaran etika pelayanan maka perlu ada teguran kepada petugas, apabila ada prosedur yang terlalu rumit maka perlu adanya perbaikan, demikian pula apabila ada kekurangan sarana dan prasarana maka perlu dilakukan penambahan.

Terkait dengan upaya melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan, terhadap perlakuan petugas dalam memberi pelayanan, hasil wawancara lebih lanjut dengan Kepala Tata Usaha Pelayanan diperoleh keterangan bahwa, evaluasi kinerja dilakukan setiap satu bulan sekali dengan menanyakan ke masing-masing unit kerja selanjutnya pimpinan akan memberikan laporan secara tertulis. Selama ini hasil evaluasi kinerja pegawai akan ditindak langsung oleh Kepala Dinas, Kepala Dinaslah yang akan menindaklanjuti mengenai hasil evaluasi kinerja pegawai. Biasanya kalau ada pegawai yang kurang baik akan diberi peringatan.

Responsivitas pelayanan juga harus ditunjukkan dengan mengenali berbagai keinginan masyarakat. Biasanya masyarakat yang kurang puas terhadap proses pelayanan akan memberikan respon negatif kepada petugas pemberi layanan. Hal ini tentu akan menimbulkan citra buruk terhadap Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai organisasi layanan publik yang mengedepankan prinsip pelayanan prima. Agar dapat mengetahui keinginan atau keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan, maka perlu adanya sarana untuk mendengarkan keluhan atau *feed back* dari masyarakat.

4. Responsibilitas

Terkait dengan responsibilitas, dalam penyelenggaraan pelayanan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, maka seluruh bentuk pelayanan harus mengacu pada standar kebijakan yang diperasionalisasikan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur). Hasil wawancara menunjukkan bahwa, seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Sintang baik yang bersifat perizinan sudah mengacu pada SOP yang ada, dalam hal ini harus dipahami oleh masyarakat bahwa tidak berarti pelayanan satu pintu itu semuanya serba mudah dan cepat, harus ada prosedur yang dipenuhi sebagai salah satu upaya mewujudkan kepastian bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah memenuhi aspek legal formal, seperti misalnya dalam pembuatan IMB maka harus ada pengecekan oleh petugas sebagai persyaratan.

Prosedur pelayanan pembuatan IMB yang merupakan salah satu produk layanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, jika dipandang dari sisi pemberi pelayanan merupakan suatu yang sudah cukup baik, dan merupakan standar baku yang harus dipenuhi, akan tetapi kondisi ini tentu tidak selamanya sejalan dengan keinginan masyarakat. Masyarakat diminta untuk memaklumi apabila dalam proses pelayanan berjalan lambat karena pejabat bersangkutan tidak berada di tempat, sementara aparat pemberi layanan tidak akan memberikan toleransi apabila masyarakat tidak memenuhi prosedur dan persyaratan yang ditetapkan. Jika dipandang masyarakat, tentu mengharapkan pelayanan tersebut lebih mudah tanpa memerlukan prosedur yang rumit. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam kemudahan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan yang mudah masih belum tercipta.

Permasalahan yang timbul berkenaan dengan persepsi negatif masyarakat bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan lebih dikarenakan masyarakat kurang mendapatkan sosialisasi mengenai SOP. Dalam hal ini tentu saja secara aspek legal formal bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah memenuhi responsibilitas secara implisit, tetapi bagi masyarakat hal ini tentu dianggap sebagai sesuatu yang bersifat birokratis sehingga belum memenuhi aspek eksplisit.

5. Akuntabilitas

Akutabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dan konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Sejalan dengan itu, pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang harus bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan *stakeholder* terkait, secara umum dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP), iklim usaha di Kabupaten Sintang mengalami perbaikan yang signifikan. Jumlah pendaftaran usaha juga meningkat setiap tahunnya setelah terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat, baik masyarakat umum maupun pihak swasta (pelaku usaha), dampak yang dirasakan secara langsung adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kepastian dan jaminan hukum dan formalitas yang dimiliki.
- b. Pelayanan terpadu satu pintu tersebut mempermudah pelaku usaha dalam mengurus berbagai macam izin.
- c. Percepatan waktu proses penyelesaian perijinan.
- d. Kepastian biaya pengurusan perijinan yang telah ditetapkan.
- e. Kejelasan prosedur pelayanan perijinan.
- f. Administrasi perijinan tersebut dirasakan oleh masyarakat lebih terkoordinasi dan lebih efektif.

Sejalan dengan temuan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah menunjukkan akuntabilitas publik. Kendati masih terdapat beberapa kekurangan, pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tersebut sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat maupun dunia usaha. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tentu lebih baik jika dibandingkan dengan system lama yang bersifat konvensional, selain menyebabkan ekonomi biaya tinggi.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

1. Perangkat Personel (Birokrat)

Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting dalam pelaksanaan sebuah kegiatan. Selain itu sumber daya manusia juga turut menentukan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi, terutama organisasi yang melayani kepentingan publik. Begitu pentingnya sumber daya manusia, maka terlebih dahulu kita harus mengetahui arti dari sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia memegang peranan yang vital dalam setiap kegiatan. Vitalnya peranan tersebut menuntut para pekerja/aparat untuk mempunyai kualitas dan profesionalitas dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan kondisi ini bahwa, seorang pegawai yang ditempatkan dalam suatu jabatan tidak didukung dengan kompetensi (*competency*) akan menjadi beban terhadap organisasi. Berdasarkan informasi yang penulis peroleh menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang masih sangat terbatas, hal ini dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas pegawai yang ada. Dilihat dari segi kualitas masih banyak pegawai yang kurang menguasai teknologi informasi bidang pelayanan, sedangkan dari kuantitas jumlah pegawai yang ada saat ini masih minim terutama untuk memproses berkas-berkas yang masuk.

Penjelasan informan penelitian mengatakan bahwa, jika dilihat dari aspek jumlah pegawai, pegawai yang ada masih kurang jumlahnya, demikian pula dari segi kualitas petugas yang memberikan pelayanan belum sepenuhnya menguasai tentang bagaimana perilaku dan etika dalam memberikan pelayanan. Kualitas SDM juga tercermin dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Tidak hanya itu saja, tepat waktu juga diperlukan dalam menyelesaikan segala macam pekerjaan, karena agar tidak mengganggu pekerjaan-pekerjaan lainnya serta tidak menumpuknya pekerjaan. Agar pekerjaan yang dikerjakan oleh para pegawai tepat waktu, maka perlu diatur pengaturan waktu yang baik agar pekerjaan yang dikerjakan menjadi lancar dan apabila para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tidak memperhatikan pengaturan waktu yang baik, maka tidak menutup kemungkinan adanya penumpukan terhadap pekerjaan, sedangkan pekerjaan setiap harinya selalu bertambah. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa, sejauh ini para petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah maksimal dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan. Adapun permasalahan yang terkadang timbul tidak hanya disebabkan oleh kurang telitinya bukan unsur kesengajaan dari petugas tetapi terkadang masyarakat yang kurang mengetahui prosedur dan persyaratan sehingga tidak bisa diproses dengan cepat.

Setelah melihat masalah-masalah yang terjadi dalam pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, diketahui bahwa rendahnya kualitas sumber daya manusia (para pegawai) merupakan salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya permasalahan dalam pelayanan. Kondisi ini dapat dilihat dari kurang mengertinya beberapa pegawai terhadap tugas pokok dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan petunjuk yang ditetapkan. Kondisi ini tampak dari seringnya pegawai meminta petunjuk dari atasan, tentang bagaimana mekanisme dan cara pengurusan berbagai dokumen pelayanan tersebut.

2. Ketatalaksanaan

Ketatalaksanaan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berhubungan dengan kelancaran koordinasi dan prosedur/mechanisme pemberian layanan kepada masyarakat. Koordinasi merupakan sesuatu yang harus dilakukan agar segala bentuk program-program atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai dapat dilaksanakan dengan baik. Koordinasi diperlukan dalam pelayanan agar diperoleh kejelasan arah, tujuan dan tindakan yang akan dilakukan berkaitan dengan pemberian pelayanan. Koordinasi juga akan memungkinkan partisipasi dan keterlibatan intensif dari berbagai pihak. Dukungan dan keterlibatan umum yang luas akan sangat mempengaruhi tingkat kesulitan pelaksanaan pelayanan tersebut. Melalui koordinasi maka siapa mengerjakan apa, kepada siapa mesti mempertanggung-jawabkannya akan dapat dilaksanakan dengan baik. Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, koordinasi merupakan bagian yang sangat perlu dilaksanakan hal ini guna menghindari terjadinya *miscommunication* antar unit yang terlibat dalam pelayanan perizinan karena dalam melaksanakan pelayanan kemungkinan ada perbedaan pendapat mengenai bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan itu dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, selain itu perlu dipastikan bahwa penggunaan sumber dana yang ada dialokasikan secara tepat antar instansi hal ini untuk menghindari besarnya biaya dalam pengurusan perizinan. Sehubungan dengan itu maka perlu diyakini bahwa kegiatan suatu bagian (unit) sejalan dengan kegiatan dari unit yang lainnya.

Masalah koordinasi dan masih belum adanya kesamaan visi pelayanan diantara unit-unit dalam organisasi diakui masih menjadi kendala dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat dan pengusaha. Koordinasi masih dipahami oleh birokrasi sebagai perilaku yang mengharuskan semua tindakan administratif yang dilakukan harus diketahui dan mendapat persetujuan dari pihak pimpinan. Sistem kerja birokrasi belum memberikan ruang yang luas kepada aparat birokrasi untuk melakukan inisiatif pelayanan yang mengacu pada visi dan misi organisasi. Kondisi tersebut berimbas pada semakin suburnya budaya minta petunjuk kepada pimpinan. Sebagaimana hasil pengamatan bahwa, pelayanan yang dilakukan tetap harus dikonsultasikan kepada pimpinan dengan alasan agar tidak dianggap sebagai tindakan yang melangkah wewenang pimpinan. Koordinasi antar unit diakui membawa permasalahan tersendiri yang semakin mempersulit kecepatan pemberian pelayanan pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Tempat Tinggal, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Industri, Izin Gangguan (HO), Izin Reklame, Izin Bengkel, Izin Kursus, Izin Tempat Usaha dan Izin Usaha Perdagangan.

Menyangkut persyaratan dan mekanisme pelayanan dalam pengurusan IMB dari hasil pengamatan penulis dapat dikatakan sebagai sebuah dilema baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Bagi pemerintah aturan perizinan yang diberikan memang suatu yang baik sebagai langkah untuk mewujudkan kepastian hukum bahwa bangunan yang didirikan sudah memenuhi ketentuan yang berlaku. Dimata masyarakat bahwa keinginan untuk membangun rumah harus dipersulit oleh pemerintah dengan berbagai persyaratan dan mekanisme pelayanan yang rumit. Kondisi ini bisa diatasi manakala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang konsisten dengan satandar waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan harus membenahi kualitas pelayanan khususnya menyangkut IMB, karena jenis layanan ini lebih banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Jangan sampai terjadi masyarakat enggan mengurus IMB hanya karena persyaratan dan mekanisme pelayanan yang rumit.

3. Sumber Daya Keuangan dan Peralatan (Teknologi Administrasi)

Untuk mendukung kelancaran pelayanan publik, dibutuhkan adanya dukungan sumber daya keuangan dan peralatan. Apabila kedua sumber daya tersebut tidak atau kurang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, betapa bagus sistem pelayanan tersebut juga tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya keberadaan sumber daya keuangan dan fasilitas dalam menunjang kelancaran proses pelayanan, terlebih apabila pelayanan tersebut menggunakan sistem yang sudah maju. Ketergantungan terhadap sumber keuangan dan fasilitas yang canggih semakin tinggi. Bagi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, dukungan sumber keuangan sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Sejalan dengan itu, dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang diperoleh keterangan bahwa, dukungan pemerintah Kabupaten Sintang terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari segi keuangan sudah cukup, hanya saja kalau dihubungkan dengan kebutuhan terutama untuk pemeliharaan beberapa peralatan dirasakan masih kurang, karena sebagai salah satu contoh organisasi yang menerapkan pelayanan prima, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang harus memenuhi seluruh aspek standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Kepmenpan, oleh karena itu perlu dukungan dana yang sesuai kebutuhan.

Berdasarkan keterangan informan tersebut menunjukkan bahwa, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum didukung dengan sumber pendanaan yang memadai. Kurangnya dukungan pendanaan tersebut tentu akan mengganggu kelancara proses pelayanan. Sebagai contoh, apabila terjadi kerusakan sistem jaringan komputer maka proses pemberkasan permohonan yang diajukan oleh masyarakat juga akan mengalami keterlambatan. Kondisi ini tentu saja akan mengganggu produktivitas pelayanan.

Sarana dan prasarana akan membantu para pegawai/personil dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan, demikian pula halnya dengan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, sarana dan prasarana menjadikan hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang masih kurang memadai guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, meskipun secara teknis format pelayanan sudah mengadopsi teknologi informasi, fasilitas pelayanan yang tersedia seperti jaringan

komputer sering mengalami gangguan apabila terjadi pemadaman listrik. Berdasarkan kondisi minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menjadi salah satu kendala dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Setiap pekerjaan apapun jenisnya, sarana dan prasarana merupakan bagian penting yang tidak bisa dipisahkan, karena sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mendukung kelancaran sebuah pekerjaan, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, maka sebuah pekerjaan akan dapat dilakukan dengan mudah, dan hasil pekerjaannya pun akan maksimal. Sebaliknya sebuah pekerjaan jika tidak ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik maka akibatnya adalah pekerjaan tersebut akan terhambat dan hasilnya pun tidak maksimal.

PENUTUP

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan prime, dari 5 (lima) indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas hanya aspek kualitas layanan, dan reponsivitas yang terlihat masih belum terwujud. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang dinilai dari waktu pelayanan masih membutuhkan waktu yang lama dan tidak sesuai dengan SOP, prosedur pelayanan masih kurang dimengerti oleh masyarakat dan perlakuan petugas pemberi layanan kurang menunjukkan kemampuan dan keterampilan dengan wawasan, sikap sopan santun. Kondisi pelayanan tersebut, belum memenuhi prinsip standarisasi pelayanan yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003. Sementara dari aspek responsivitas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang masih kurang responsif terhadap berbagai masukan dan aspirasi dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat terkait dengan proses pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat oleh penyelenggara pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan di masyarakat. Belum maksimalnya kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang dalam bidang perizinan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kelembagaan, perangkat personil, ketatalaksanaan, sumber daya keuangan dan peralatan.

Adapun saran dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang yaitu perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan terutama pada tahapn proses pelayanan dimana aspek-aspek menyangkut waktu, prosedur, sarana/prasrana dan etika pelayanan perlu dibenahi dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas, pendanaan memadai dan melengkapi sarana/prasarana layanan yang masih kurang. Untuk meningkatkan responsivitas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang perlu menyediakan layanan pengaduan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan fasilitas komunikasi seperti penyediaan layanan telepon konsumen gratis.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Birokrasi*. Yogyakarta: FISIP Universitas Gajahmada.
- Effendi, Sofian. 1995. *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia*, Laporan Hasil Penelitian. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Epstein, D. Paul. 1988. *Using Performance Measurement in Local Government*. New York: National Civic League Press.
- Handoko, T. Hani, 1993, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Handyaningrat, Soewarno. 1992. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Haji Masagung, Jakarta.
- Joe Fernandes, dkk. 2002. *Otonomi Daerah Di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*. Jakarta: IPOS dan Ford Foundation.
- Keban, T. Yeremias. 2005. *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Seketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta:MAP-UGM dan Pustaka Pelajar.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Nirwandar, Sapta. 1999. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Ratminto dan Winarsih. Atik Septi.1999. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ramaswamy, 2000. *Etika Pelayanan Masyarakat (Pelanggan): Upaya Membangun Citra Birokrasi Modern*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Skelcher, C. 1992. *Managing for Service Quality*. London: Longman.
- Stewart, John. 1988. *Understanding The Management of Local Government*. London.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel. Nogi S. 2004. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik*. Jakarta: prehallindo.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dan Dimensi "Akuntabilitas Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah."* Surabaya: Insan Cendekia.
- Yuwono, Teguh. 2001. *Manajemen Otonomi Daerah, Membangun Daerah Berdasar Paradigma baru*. Semarang: Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik.

Dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 02 Tahun 2008 Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang

Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang
Peraturan Bupati Sintang Nomor 64 Tahun 2009 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagai Kewenangan Bupati Sintang Dibidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang
Peraturan Bupati Sintang Nomor 31 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Sintang

