

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara, pemerintah dituntut untuk memajukan kesejahteraan umum yang berkeadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan utama dibentuknya pemerintahan untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Fungsi utama pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dibentuk tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Makna pembentukan pemerintahan tersebut, dapat dipahami bahwa pemerintah yang terbentuk memiliki kewajiban memberikan pelayanan pada masyarakat yang sebesar-besarnya.

Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakatnya. Tugas pelayanan masyarakat (*publik service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerjanya dan mengoptimalkan peran birokrasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, telah disusun dan ditetapkannya aturan hukum untuk mengakomodir mekanisme pelayanan publik, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memang menjadi dasar bagi mekanisme pelaksanaan pelayanan publik yang berisikan fungsi pelayanan publik, asas pelayanan publik serta penanggung jawab pelayanan

publik dan diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya pelayanan publik. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, khususnya tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan tata pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang undangan. Selanjutnya Pasal 2 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah antara lain menyatakan bahwa pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Menurut pasal 14 ayat (1) UU No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang berbunyi “Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e. Penanganan bidang kesehatan
- f. Penyelenggaraan pendidikan
- g. Penanggulangan masalah sosial
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan
- i. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- j. Pengendalian lingkungan hidup
- k. Pelayanan pertanahan
- l. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya.

Pelayanan administrasi merupakan kewenangan wajib daerah Kabupaten atau Kota, Sesuai dengan semangat demokrasi dan upaya penyelenggaraan pemerintah daerah yang

bertanggung jawab, maka posisi masyarakat lokal harus dipandang sebagai subjek dan mitra utama dalam pembangunan, termasuk dalam hal kebijakan investasi daerah.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. Pada bidang pemerintah, kegiatan pelayanan lebih menyangkut pada kepentingan umum sehingga sering disebut dengan pelayanan publik. Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang berkualitas, hendaknya aparatur negara sebagai abdi masyarakat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sangat menginginkan pelayanan publik yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik

meliputi pelayanan barang dan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2006:143).

Buruknya sistem birokrasi pemerintahan dimasa lalu dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik baik itu tentang perizinan ataupun non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha baik bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi. Atas dasar itulah, Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih

jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Bantul juga terdapat masalah, Masyarakat menilai, retribusi izin yang ditetapkan, misalnya untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dirasakan masyarakat masih cukup mahal. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Bantul, Kementrian Negara PAN dan SFGG GTZ (LSM dari Jerman).

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Drs. Helmi Jamharis, MM mengatakan bahwa:

“Kurangya sosialisasi merupakan keluhan terbanyak yang disampaikan responden. Selain itu responden juga banyak yang mengeluhkan tidak tersedianya blanko perizinan di kecamatan, ruang tunggu di dinas perizinan kurang nyaman, bahasa dan format pengisian formulir masih rumit. Keluhan-keluhan tersebut menjadi masukan yang sangat berharga bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan (costumer). Sehingga kedepan diharapkan tidak ada lagi keluhan atau komplain dari masyarakat. Kami juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh masyarakat yang telah mendukung kegiatan ini. Antusiasme masyarakat ternyata cukup besar dan menganggap survey ini merupakan kesempatan yang cukup bagus bagus untuk menyampaikan keluhannya”, tambah Helmi. (perizinan.bantulkab.go.id)

Alasan Peneliti mengambil penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bantul karena tertarik dengan bagaimana Kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

B. Rumusan Masalah

- 1. Bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Bantul, Tahun 2016-2017?*
- 2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Tahun 2016-2017?*

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Kinerja Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bantul
2. Memahami faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bantul.

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan tentang Kinerja Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bantul

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan bisa dijadikan sebagai masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terkait Kinerja Pelayanan Perizinan.

D. Kerangka Dasar Teori

Kerangka teori adalah suatu uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu. Untuk melakukan suatu penelitian ada unsur yang sangat penting yaitu teori. Karena teori mempunyai peranan dalam menjelaskan apa yang ada dalam permasalahan yang akan dicari pada suatu pemecahan atau solusi.

Secara sederhana penulis mengatakan bahwa teori merupakan suatu rangkaian pendapat atau definisi yang digunakan dalam menjelaskan suatu hubungan yang hendak diteliti. Adapun kerangka dasar penelitian ini meliputi hal sebagai berikut:

1. Kinerja

a. Kinerja

Menurut Yazir (2016) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan 12 sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Menurut Sofyan (2013) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sedangkan menurut Mangkunegara, 2001 (dalam Septianto, 2011) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Gibson, 1997 (dalam Septianto, 2011), mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya.

Samsudin, 2005 (dalam Alim, 2013) menyebutkan bahwa Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

Menurut Hardikasari & Pamudji (2011) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2007:13) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari 2 yaitu kemampuan potensi atau IQ dan kemudian kemampuan *reality* (pengetahuan dan keahlian). Artinya adalah ketika pemimpin dan karyawan memiliki IQ tinggi yaitu *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya serta terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka hal tersebut akan lebih mudah dalam pencapaian kinerja yang maksimal.

2. Faktor Motivasi

Motivasi dapat diartikan suatu sikap pemimpin maupun karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. pemimpin maupun karyawan yang bersikap positif atau pro terhadap situasi kerjanya menunjukkan motivasi kerja yang tinggi pada pelaksanaan kinerjanya, sebaliknya dengan pemimpin maupun karyawan yang bersikap negatif atau terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksudkan adalah mencakup beberapa hal antara lain hubungan kerja, iklim kerja, fasilitas kerja, kebijakan dari pimpinan, pola kepemimpinan kerja serta kondisi kerja.

Kemudian menurut Henry Simamora dalam mangkunegara (2007:14) kinerja atau *performace* dipengaruhi oleh tiga faktor sebagai berikut:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, *personality*, pembelajaran serta motivasi.
3. Faktor Organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

c. Pokok Pengukuran Kinerja

Menurut Sinambela (2012) terdapat empat elemen pengukuran kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Menetapkan Tujuan, Sasaran, dan Strategi Organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai sebagai penjabaran dari visi dan misi yang telah ditentukan oleh organisasi publik. Kemudian

ditentukan sasaran yaitu tujuan organisasi yang dinyatakan secara eksplisit dengan dibatasi waktu yang jelas kapan sasaran itu akan dicapai. Selanjutnya ditentukan strategi pencapaiannya yang menggambarkan bagaimana mencapainya.

2. Merumuskan Indikator dan Ukuran Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi.

3. Mengukur Tingkat Ketercapaian Tujuan dan Sasaran-Sasaran Organisasi

Jika sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

A. Pengukuran Kinerja

a. Pengertian Pengukuran Kinerja

Keberhasilan pencapaian strategi perlu diukur, karena pengukuran merupakan aspek kunci dari manajemen kinerja atas dasar bahwa apabila tidak diukur maka tidak akan dapat meningkatkannya (Dharma, 2012:93).

Oleh karena itu sasaran strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut.

Sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis penilaian kinerja, untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personel, tim atau unit organisasi.

Menurut Whittaker dalam Moeheriono (2012:72), pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (goal sand objectives). Sedangkan menurut Moeheriono (2012:96), pengukuran kinerja (performance measurement) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian dibutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai landasan untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Namun, pengukuran kinerja sangat bergantung dengan indikator kinerja yang digunakan. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang telah disepakati dan ditetapkan, yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Tujuan pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sedangkan manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik menurut Yuwono (2008:29) adalah :

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang yang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan.
2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (reduction of waste).
4. Membuat tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi “reward” atas perilaku yang diharapkan tersebut.

Menurut Gaspersz (2011:181), karakteristik yang biasa digunakan oleh organisasi kelas dunia dalam menerapkan balanced scorecard untuk mengevaluasi sistem pengukuran kinerja mereka adalah:

1. Biaya yang dikeluarkan untuk pengukuran kinerja tidak lebih besar daripada manfaat yang diterima.
2. Pengukuran harus dimulai pada permulaan program balanced scorecard. Berbagai masalah yang berkaitan dengan kinerja beserta kesempatan-kesempatan untuk meningkatkannya harus dirumuskan secara jelas.
3. Pengukuran harus terkait langsung dengan tujuan-tujuan strategis yang dirumuskan kisi strategis dan harus memiliki paling sedikit satu pengukuran.
4. Pengukuran harus sederhana serta memunculkan data yang mudah untuk digunakan, mudah dipahami, dan mudah melaporkannya.
5. Pengukuran harus dapat diulang terus-menerus, sehingga dapat diperbandingkan.
6. Pengukuran harus dilakukan pada sistem secara keseluruhan, yang menjadi ruang lingkup balanced scorecard.
7. Pengukuran harus dapat digunakan untuk menetapkan target, mengarah ke peningkatan kinerja di masa mendatang.
8. Ukuran-ukuran kinerja dalam program balanced scorecard yang diukur itu seharusnya telah dipahami secara jelas oleh semua individu yang terlibat.
9. Pengukuran seharusnya melibatkan semua individu yang berada dalam proses terlibat dengan program balanced scorecard.
10. Pengukuran harus akurat, dapat diandalkan, dapat diverifikasi sehingga dapat diterima dan dipercaya sebagai sah (valid) oleh mereka yang akan menggunakannya.
11. Pengukuran harus berfokus pada tindakan korektif dan peningkatan, bukan sekadar pada pemantau (monitoring) atau pengendalian.

Menurut Yazir (2016:11) terdapat tujuh indikator kinerja:

1. Tujuan

Tujuan menunjukkan kearah mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Kinerja individu maupun organisasi dikatakan berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorog bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Menurut Dharma (2017) pengukuran kinerja mempertimbangkan hal berikut:

1. Kuantitas, berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan dan yang dicapai.
2. Kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai.
3. Ketepatan Waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan Dalam buku Audit Kinerja Pada Sektor Publik (2008), indikator kinerja terdiri dari:
 - a. *Input* (masukan) adalah sumberdaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menghasilkan *output*, seperti sumberdaya manusia, dana, material, waktu, teknologi dan sebagainya.

- b. *Process* (proses) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengolah *input* menjadi *output*.
- c. *Output* (keluaran) adalah barang atau jasa yang dihasilkan secara langsung dari pelaksanaan kegiatan berdasarkan *input* yang digunakan.
- d. *Outcome* (hasil) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya *output* atau efek langsung dari *output* pada jangka menengah.

Menurut (Agus Dwiyanto, 2006:143) ada lima indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas selanjutnya mengalami pengembangan yang lebih luas dengan berorientasi pada rasio. Konsep baru ini dikembangkan General Accounting Office (GAO).

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2. Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006:5). Dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir 1995: 27)

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara :

- a. Komunikasi
- b. Sumberdaya
- c. Disposisi
- d. Implementasi
- e. Struktur birokrasi

Penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

B. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006:5). Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

C. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Menurut KEP. MEN.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan (I Nyoman

Sumaryadi, 2010:70). Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (I Nyoman Sumaryadi, 2010:70-71).

D. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

E. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan;

n. Evaluasi kinerja pelaksana.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006:8):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8). Sementara Sinambela mengatakan bahwa

untuk mencapai kepuasan bagi penerima pelayanan maka dituntut kualitas pelayanan yang tergambar dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Keamanan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela,2008:6)

G. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan.

Publik penyelenggaran berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.

- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah.
- m. suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan Perizinan

Pelayanan umum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan dalam bidang perizinan. Banyak faktor yang berperan dan dapat mempengaruhi pelayanan yang berkualitas, baik bila ditinjau dari aspek responsivitas, akuntabilitas, efisiensi dan organisasi pelayanan, keterburukan, wewenang dan tanggungjawab serta moral dan etika menurut *Supranto (2001)* paling tidak ada tiga aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yaitu:

1. Karyawan harus memberikan pelayanan dengan cepat
2. Karyawan harus berada di tempat kerja sewaktu dibutuhkan
3. Perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan

Berkenan dengan pendapat tersebut maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, persepsi masyarakat merupakan dasar utama dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya pelayanan yang merupakan faktor penghambat kualitas pelayanan menurut *Yamit (2001)* adalah sebagai berikut:

1. Petugas yang tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit di hubungi
2. Banyak interest pribadi
3. Budaya tips
4. Aturan main yang tidak terbuka dengan jelas

5. Disiplin kerja yang sangat kurang dan tepat waktu
6. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan

Kualitas yang dimaksudkan disini sesuai dengan arti Kamus Bahasa Indonesia (1991) yaitu tingkat buruknya sesuatu, dan derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, kemauan, dan sebagainya). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia pelayanan mengacu kepada manusia selaku objek yang dinilai.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994;82) merupakan fokus dari proses *Customer-Driver Project Management (CDPM)*, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993;3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996;146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

5. Pelayanan Prima

Pelayanan prima ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999;4)

Secara sederhana, pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima

merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Beberapa anggapan tentang definisi *Service Excellence*, seperti : layanan yang sangat memahami kebutuhan *customer*, atau layanan yang menitik beratkan pada segi menepati janji terhadap *customer*. Ada juga yang berpendapat bahwa *Service Excellence* mengandung arti memberikan kepuasan yang lebih dari pada yang diharapkan oleh *customer*, sehingga dapat menenangkan hatinya. Ada juga yang memandang dari sisi *emotional* seperti ketika *customer* merasa sangat diperhatikan oleh pemberi jasa, misalnya dengan menyebutkan salah satu kesukaan atau hobi yang akan sangat berkesan bagi seseorang. Definisi mengenai pelayanan prima dalam buku pelayanan prima (Barata, 2003;27)

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa tenang.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
5. Layanan prima adalah pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Pengertian layanan prima diatas diungkapkan oleh berbagai pelaku dibidang yang berlainan. Namun demikian, dalam suatu definisi pelayanan prima, paling tidak kesamaannya terletak pada tujuan layanan, yaitu memuaskan pelanggan.

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut *Moenir* (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimping dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor keterampilan petugas.
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan, atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja:

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Prawirosentono (1999:27) dalam buku *Kebijakan Kinerja Karyawan* faktor yang memengaruhi kinerja yaitu:

- a. Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak

efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

b. Otoritas (wewenang) Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Griffin dalam Sule dan Saefullah (2005:235) Kinerja Sterbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu:

1. Kemampuan

Kemampuan yaitu kapabilitas dari tenaga kerja atau SDM untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan SDM berkaitan dengan latar belakangnya seperti pendidikan serta kemampuan softskill lainnya.

2. Motivasi

Motivasi yaitu yang terkait dengan keinginan untuk melakukan pekerjaan. Dalam suatu organisasi ataupun instansi motivasi sangat dibutuhkan dalam mempengaruhi kinerja dari karyawan/pegawai. Motivasi berkaitan dengan pemberian dorongan kepada pegawai dalam melakukan sebuah pekerjaan.

3. Lingkungan Pekerjaan

Lingkungan pekerjaan yaitu sumber daya dan situasi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut.

e. Definisi Konsepsional

1. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil (output) yang telah dicapai oleh pegawai/ lembaga sesuai dengan tupoksi (tugas, pokok, dan isi) masing-masing.
2. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Perizinan/Izin Adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan bupati yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

f. Definisi Operasional

Pada definisi oprasional mencakup beberapa indikator sebagai dasar untuk melakukan pengukuran dalam penelitian. Selain itu, indikator-indikator tersebut juga yang akan menjadi

tolok ukur pelaksanaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

a. Indikator-indikator yang dibutuhkan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

- Input
- Output

2. Kualitas Pelayanan

- Standar Prosedur
- Kejelasan Biaya Izin
- Sarana dan Prasarana
- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan Petugas dalam Bekerja

3. Responsivitas

- Tingkat kepedulian
- Tanggapan terhadap kritikan dari masyarakat

4. Responbilitas

- Prosedur Pelayanan

5. Akuntabilitas

- Tanggung jawab pegawai kepada masyarakat

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja:

1. Kemampuan

2. Motivasi
3. Lingkungan Pekerjaan

c. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti (Taylor dan Bogdan,1984:5). Sedangkan deskriptif menurut Moh.Nazir (2005:54) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif dan tidak menggunakan alat pengukuran (E-lib.Unikom.ac.id).

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan. Selanjutnya data yang diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

d. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang akan dilaksanakan penelitian oleh peneliti. Adapun tempat penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bantul yang beralamat di

Manding Tlirenggo, Kec. Bantul, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714 Telepon (0274) 367867 Faksimile (0274) 367866.

e. Unit Analisa

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan informan adalah Ketua dan Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul selaku penyelenggara pelayanan. Selain itu, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga akan dijadikan informan dalam penelitian ini.

f. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni berdasarkan subjek darimana data diperoleh.

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden/narasumber berupa keterangan atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan narasumber yang memiliki kompetensi untuk memberikan data dan informasi terkait fokus penelitian.

2. Data Sekunder

Adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dan merupakan data pendukung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data ini dikumpulkan dengan mencatat/mengutip dari buku-buku, artikel, internet, penelitian terdahulu, mencatat dari instansi terkait dan dokumen-dokumen tahunan yang diperoleh dari tempat penelitian.

g. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pengumpulan data dapat diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan wawancara.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistmatis terhadap aktivitas individu atau obyek yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya observasi terstruktur, observasi tak struktur, observasi partisipan, dan observasi non partisipan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen yang digunakan sebagai bahan literatur yang diperoleh dari buku, jurnal, media massa, serta sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

c. Wawancara

Wawancara sendiri dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, wawancara mendalam. Dengan cara melakukan komunikasi yang aktif kepada para staf dinas.

h. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini teknis data yang digunakan merujuk kepada pemaparan Salim (2006) yaitu analisa data Kualitatif sebagai model alir (*flow model*), yang terdiri dari pengumpulan data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari data yang dibutuhkan di lapangan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan, serta pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses penelitian dan penyederhanaan data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data yang diperoleh dari lapangan dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang sudah diringkas dan disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah untuk dipahami.

d. Menarik Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan terhadap data yang telah diperoleh dari yang telah direduksi dalam bentuk laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan, dan memilih data yang mengarah kepada penelitian yang akan diteliti oleh peneliti.