

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DI KANTOR CAMAT SEPONTI KABUPATEN KAYONG UTARA

Oleh:
ANAS SHOLIKHIN
NIM. E42012098

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : Sholikhinanas@gmail.com

Abstrak

Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan mengetahui kualitas kinerja aparatur apa yang menjadi hambatan belum baiknya dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dibidang izin mendirikan bangunan (IMB) dan juga belum terpenuhinya standar operasional pelayanan di Kantor Camat Seponti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi dilapangan untuk memperoleh data secara langsung, wawancara kepada narasumber yang terlibat langsung dalam proses pelayanan IMB dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian di Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara. Subjek penelitian ini adalah Camat Seponti, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Petugas IMB dan Masyarakat kecamatan Seponti. Hasil dalam penelitian ini ditemukan beberapa fakta ditinjau dari dimensi kualitas kerja: antara banyaknya pembangunan rumah tinggal dengan IMB yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kecamatan Seponti. Untuk dimensi ketepatan waktu: pelayanan IMB belum sesuai dengan SOP, karena sering kali melebihi dari waktu yang ditentukan. Untuk dimensi inisiatif: belum berjalan dengan baik, karena jika terjadi masalah aparatur belum dapat menyelesaikan sendiri, masih menunggu atasan. Untuk dimensi kemampuan: aparatur sudah memiliki tingkat pendidikan yang baik, hanya saja perlu diberikan pelatihan-pelatihan agar lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Untuk dimensi Komunikasi: komunikasi antara atasan dengan bawahan dan antara aparatur dengan masyarakat yang sudah melakukan IMB sudah bagus tetapi dengan masyarakat yang belum IMB belum pernah dilakkan sosialisasi.

Kata Kunci : IMB, Pelayanan, Aparatur, Masyarakat.

THE PERFORMANCE OF GOVERNMENT CIVIL SERVANTS IN SEPONTI DISTRICT OFFICE KAYONG UTARA REGENCY

Abstract

This undergraduate thesis aimed to describe and knowing quality of government civil servants in their performance service at sub district office, especially in service of permits building license and publice service standard not running well in seponti sub district. This research using qualitative method with descriptive approaching data collecting ways are observing on the spot to get data directly, interviewing several informants who involved directly in permits bulding license service progress and documentary study. This research took place in seponti sub district of kayong utara regency. The subjects of the research are governmental section, permits building license officers, and seponti sub district community. The result was found several facts according to working quality dimensions: lots of house with permits bulding license realized by government of seponti sub district. Dimension of timing accuracy: permits building license services is not match with standard operating because there always get time out services without their chief. Ability dimension: they got good education gradl, but they need several training in order to they cant give services faster and responsive. To communication dimension: communication among chief and employee or government civil servants with community is quite good but the community who donot have permits building license have not been socialized.

Keywords : permits building license, service, offices, community.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas pokok dan fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat baik kebutuhan yang berbentuk barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Salah satu amanat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa, salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum yang tercermin dari bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Sebagaimana diketahui fungsi pemerintah adalah pemberian (*servicing*), pengaturan (*regulating*), pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Selanjutnya dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, pada BAB IV pasal 10 dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki beberapa fungsi, yaitu a) pelaksana kebijakan publik; b) pelayan publik; dan c) perekat dan pemersatu bangsa. Dari ketiga fungsi Aparatur Sipil Negara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dapat memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat baik

berbentuk pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administrasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Seponti Kabupaten Kayong Utara, peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah yang belum baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan, yaitu pada pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), khususnya pada Program Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk rumah tinggal dibawah ukuran 200 Meter persegi. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh setiap masyarakat yang akan mendirikan bangunan.

Menurut Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kayong Utara bahwa pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan non perizinan dan pelayanan perizinan. Kecamatan merupakan instansi pemerintah yang ditunjuk untuk memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang

diserahkan kepada Kecamatan adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal dengan ukuran dibawah 200 M², jika ukuran rumah tinggal yang akan dibangun melebihi ukuran 200 M² maka pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di kabupaten.

Belum terlaksananya secara baiknya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Seponti ini dipengaruhi oleh banyak hal, seperti yang diungkapkan oleh sekretaris kecamatan, yaitu :

“sebenarnya kalau untuk Izin Mendirikan Bangunan tidak ada target dari pemerintah kecamatan ataupun kabupaten, karna IMB merupakan syarat administrasi yang harus dipenuhi untuk mendirikan bangunan. Tetapi di kecamatan seponti terjadi perselisihan yang sangat jauh antara pendirian bangunan dengan izin mendirikan bangunan (IMB) yang dikeluarkan oleh kecamatan. Jika dibandingkan sekitar sepuluh bangunan hanya ada sekitar dua saja yang memiliki IMB”.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti belum terlaksana dengan baik, karena antara pendirian bangunan di Kecamatan Seponti tidak di imbangi dengan penerbitan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang seimbang, terjadi ketimpangan sangat jauh. Hal inilah yang dijadikan salah satu wujud dari belum baiknya kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Selain pernyataan diatas terdapat pula data yang menunjukkan belum terlaksananya dengan baik pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti. Berikut ini adalah data banyaknya bangunan wajib Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berdiri di Kecamatan Seponti sejak berlakunya Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kayong Utara dan bangunan yang telah memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) hingga 30 Juni tahun 2016 :

Table 1.1
Jumlah bangunan yang wajib Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan yang telah melakukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara

No.	Desa	Wajib IMB	IBM yg dikeluarkan	Persentase (%)
1.	Seponti Jaya	24	10	41,67%
2.	Telaga Arum	12	5	41,67%
3.	Wonorejo	10	2	20,00%
4.	Sungai Sepeti	9	1	11,11%
5.	Podorukun	14	3	21,43%
6.	Durian Sebtang	8	0	0%
Jumlah		77	21	27,27%

Sumber : diolah penulis dari laporan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor Camat Seponti Kabupaten Kayong Utara.

Adapun yang menjadi permasalahan menurut masyarakat setempat adalah lamanya proses dalam pengurusan perizinan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kayong Utara, bahwa perizinan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan kepada masyarakat lama pengurusannya adalah 3 hari kerja sejak dilengkapinya persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan, tetapi pada realisasi dilapangan melebihi dari target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Masalah selanjutnya dalam hal sosialisasi dan koordinasi kepada masyarakat disetiap desa, dimana banyak dari masyarakat yang telah wajib Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetapi belum juga mendaftarkan bangunannya. Banyak dari masyarakat yang belum mendaftarkan beralasan tidak mendapat informasi mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Karena selama ini belum pernah diadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB), baik dari pihak Pemerintah Kecamatan Seponti maupun dari Pemerintah Kabupaten Katong Utara. Permasalahan lainya yaitu terbatasnya jumlah komputer yang ada di Kantor Camat Seponti, sehingga dalam memberikan

pelayanan harus bergantian, karena dalam 1 (satu) Sub Bagian maupun Seksi hanya terdapat satu computer saja, hal inilah yang memperlambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. .

Dengan demikian, penilaian kinerja pegawai dapat menjadi pedoman yang baik dalam peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena diatas maka penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: "Kinerja Aparatur Pemerintah di Kantor Camat Seponti Kabupaten Kayong Utara".

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan fenomena permasalahan dalam latar belakang, peneliti ingin mengetahui kinerja aparatur pemerintah di Kantor Camat Seponti. Fokus penelitian ini difokuskan pada pelayanan administrasi dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian dari latar belakan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu : Bagaimana kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), khususnya bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara?

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penetapan rumusan permasalahan di atas, tujuan penelitian kali ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), khususnya bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara.

5. Manfaat Penelitian

1) Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini dari segi teoritis atau aspek keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan konsep keilmuan khususnya dalam bidang kajian yang berhubungan dengan pengembangan organisasi pemerintah Daerah. Selain itu penulis ingin memahami ilmu pemerintahan khususnya kinerja paratur pemerintah di Kantor Camat Seponti Kabupaten Kayong Utara.

2) Secara Praktis

- a. Manfaat penelitian ini dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan bahan masukan bagi Kantor Camat Seponti dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat.
- b. Manfaat penelitian ini untuk penulis, penelitian ini dilakukan guna

menjadi syarat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Pemerintahan dan sebagai sarana bagi penulis untuk melatih kemampuan berpikir melalui karya ilmiah serta menerapkan teori-teori yang didapatkan selama mengikuti pendidikan.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut berbagai literatur, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini;

1. Kinerja merujuk pada pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil Bernardin (dalam Sudarmanto, 2009 : 8) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu.
2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy (dalam Sudarmanto, 2009 : 8) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja memiliki tiga pengertian, yaitu : (1). Sesuatu yang dicapai; (2). Prestasi yang diperlihatkan; dan (3). Kemampuan kerja. Pengertian lain mengenai kata kinerja dikemukakan oleh Mangkunegara (2004:67), yaitu hasil kerja yang kualitas dan kuantitasnya yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari pengertian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dan dapat dinilai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Berbeda dengan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara, menurut Michael dalam Sedarmayanti (2001 : 51), ia menyebutkan bahwa aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dijadikan untuk ukuran kinerja seseorang yaitu:

1. Kualitas Kerja

Adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

2. Ketepatan Waktu

Yaitu berkaitan dengan sesuatu atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain

3. Inisiatif

Yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. Kemampuan

Yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

5. Komunikasi

Merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para

atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Kemudian diperkuat dengan Zeithaml Parasuraman dan Berri (dalam Winarsih, 2012:182) mengungkapkan sepuluh indikator pelayanan, yaitu :

1. Ketampakan Fisik (*Tangibles*), indikator ini mengandung arti penampilan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang memiliki providers.
2. Reabilitas (*reability*), merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Responsivitas (*responsiveness*), ialah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Kompetensi (*competence*), adalah kemampuan petugas terhadap tugas dan fungsi yang diemban.
5. Kesopanan (*courtesy*), ialah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
6. Kredibilitas (*credibility*), indikator ini merupakan reputasi yang dimiliki penyedia layanan dan petugas layanan.
7. Akses (*access*), ialah kemudahan dalam memperoleh informasi dalam menjangkau tempat layanan.

8. Keamanan (*security*), adalah keamanan dalam memberikan ataupun menerima pelayanan.

9. Komunikasi (*communications*), adalah bagaimana petugas mengkomunikasikan prosedur dan mekanisme pelayanan serta menjawab keluhan dari penerima layanan.

10. Pengerian (*understanding the costumers*), indikator ini mempunyai pengertian ketanggapan terhadap kebutuhan penerima layanan.

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI), aparat ialah : (1). Badan pemerintah, instansi; (2). Pegawai negeri; dan (3). Alat negara sedangkan untuk istilah aparatur pemerintah diartikan sebagai pegawai negeri sipil, alat negara dan aparatur negara.

Dharma Setyawan (2004:169), mengungkapkan didalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemerintah Indonesia menjelaskan bahwa aparatur pemerintah adalah pekerjaan yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pada dasarnya aparatur pemerintah adalah merupakan orang yang memiliki tugas memnuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

2. Metode Penelitian

Metode yang Peneliti pakai dalam penelitian ini adalah Jenis Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian jenis deskriptif dianggap yang paling tepat untuk penelitian ini karena untuk melihat fenomena apa saja yang telah dialami oleh subjek penelitian. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2011:4).

Teknik Pengumpulan Data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Untuk mendapatkan data yang akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Sugiyono, 2011:334 yang terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu: Reduksi Data (*data reduction*), Penyajian Data (*data display*), dan *Verfication* (*conclusion drawing*). Selanjutnya Teknik Keabsahan Data yang digunakan Peneliti adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik, hal ini dimaksudkan agar tercapai titik jenuh dalam pengumpulan data.

Peneliti melakukan penelitian terhadap kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Seponti Kabupaten Kayong Utara. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan konsep kualitas kinerja organisasi dalam pelayanan menurut Michael (dalam Sedarmayanti 2001 : 51) yang menyebutkan bahwa aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dijadikan untuk ukuran kinerja seseorang yaitu, (1). Kualitas Kerja; (2). Ketepatan Waktu; (3). Inisiatif; (4). Kemampuan; dan (5). Komunikasi.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menurut Michael (dalam Sedarmayanti 2001 : 51) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat. Berkaitan dengan hal ini, dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) harus memperhatikan antara banyaknya pembangunan rumah tinggal dengan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara.

Belum terjadinya kesesuaian antara banyaknya pembangunan rumah tinggal yang ada di Kecamatan Seponti dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah dikeluarkan oleh pihak Kecamatan Seponti ini dipengaruhi oleh banyak hal, seperti belum adanya sosialisasi tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dibidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB), belum adanya pelatihan yang diberikan kepada aparatur, terbatasnya perangkat elektronik yang mendukung pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan seringnya terjadi pemadaman listrik, sehingga menghambat dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Beberapa hal inilah yang menjadi penghambat pihak Kecamatan Seponti untuk mencapai antara banyaknya pembangunan rumah tinggal yang ada dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah diterbitkan oleh pihak Kecamatan Seponti.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menurut Michael (dalam Sedarmayanti 2001 : 51) yaitu berkaitan dengan sesuatu atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap

pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap aparatur maupun organisasi dapat dikatakan handal jika dapat menyelesaikan pekerjaan atau beban kerja sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangatlah penting dalam dinamika kerja suatu organisasi pelayanan publik. Ketepatan waktu merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan dan bagaimana pegawai dalam melaksanakannya. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti harus tersedianya sarana dan parasarana yang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik, lingkungan yang bersih, disiplin pegawai itu sendiri dan lain sebagainya

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala seksi tata pemerintahan tentang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu ketika aparatur yang bertugas di bagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengalami keterlambatan ketika masuk jam kantor

maka pelayanan akan terlambat. Karena yang bertugas melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) hanya 1 orang aparatur saja. Untuk waktu permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang seharusnya hanya 3 hari untuk 1 IMB dapat diterbitkan bisa menjadi 4 hari bahkan lebih dari itu.

Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, seperti terlambatnya aparatur yang memiliki tanggung jawab dibagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sehingga jika masyarakat sedang mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetapi aparatur yang memiliki tanggung jawab belum datang, maka pemohon harus menunggu, karena tidak dapat di gantikan oleh aparatur yang lainnya. Kurangnya jumlah komputer, hal ini juga menghambat dalam penyelesaian pelayanan secara tepat waktu, karena hanya terdapat 1 komputer saja dalam setiap Sub Bagian dan Seksi. Selain itu seringa terjadi pemadaman listrik, hal ini juga menghambat dalam menyelesaikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), jika terjadi pemadaman listrik maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan terhenti total. Kemudian persyaratan yang kurang dari masyarakat untuk membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini juga sangat berpengaruh karena jika persyaratan yang digunakan untuk mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih kurang maka permohonan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) belum dapat di proses dan pemohon wajib melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang kurang tersebut.

3. Inisiatif

Inisiatif menurut Michael (dalam Sedarmayanti 2001 : 51) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, peneliti dalam hal ini ingin melihat bagaimana aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Peneliti melihat saat ada masyarakat yang ingin melakukan permohonan IMB dan langsung menuju loket pelayanan untuk mengisi buku tamu dan kemudian diarahkan menuju ruangan pelayanan IMB untuk pengajuan berkas dan pemeriksaan persyaratan pengajuan IMB. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk respon aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk melayani keperluan masyarakat.

Namun disisi lain aparatur yang bertugas memberika pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih belum dapat mengambil keputusan dengan cepat jika terjadi permasalahan dan atasan sedang

tidak ada di tempat. Petugas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) jika terjadi permasalahan-permasalahan dan dalam penyelesaiannya harus menunggu pimpinan terlebih dahulu.

4. Kemampuan

Kemampuan menurut Michael (dalam Sedarmayanti 2001 : 51) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

Kinerja organisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan aparaturnya, karena pendidikan sangat berpengaruh kepada kinerja aparaturnya. Selain tingkat pendidikan, pelatihan yang diberikan kepada aparatur juga mempengaruhi kinerjanya.

Dari hasil wawancara peneliti melihat sesungguhnya menjadi permasalahan belum terlaksananya sesuai dengan jumlah bangunan yang berdiri dengan Izin Mendirikan Bangunan yang telah dikeluarkan oleh pihak kecamatan adalah masalah belum adanya pelatihan yang diberikan kepada aparatur pemerintah oleh pihak pemerintah Kabupaten Kayong Utara. Hal ini juga mengakibatkan sulitnya memperbaiki kinerja aparatur pemerintah

dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

5. Komunikasi

Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan. Selain komunikasi antara atasan dan bawahan, komunikasi antara aparatur dan masyarakat juga sangat penting. Hal ini karena masyarakat wajib mendapatkan pelayanan dengan baik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, agar masyarakat merasa nyaman dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan menjaga citra baik instansi pemerintah.

Hubungan antara aparatur dengan masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Seponti sudah berjalan dengan sangat baik, karena masyarakat merasa nyaman atas respon dan tanggapan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat.

Komunikasi antara aparatur di kantor camat seponi khususnya petugas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan masyarakat yang belum mengurus dan mengetahui Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum berjalan dengan baik, karena masyarakat terbatas dalam menerima informasi tentang pentingnya dan proses permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), perlu dilakukan sosialisasi agar setiap masyarakat yang telah wajib memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk mengurusnya.

D. KESIMPULAN

1. Kualitas Kerja

Secara kualitas kerja Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Seponti Kabupaten Kayong Utara belum terlaksana secara dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat dari antara banyaknya bangunan rumah tinggal yang berdiri dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah diterbitkan oleh Pemerintah Kecamatan Seponti belum seimbang, terjadi ketimpangan yang sangat jauh. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi belum terselenggaranya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan baik di Kecamatan Seponti, yaitu belum pernah diadakan sosialisasi, belum

pernah diberikanya pelatihan terhadap aparatur petugas PATEN, terbatasnya jumlah komputer, seringnya terjadi pemadaman listrik dan kurang disiplin aparatur yang bertugas menangani Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

2. Ketepatan Waktu

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kayong Utara waktu yang diperlukan untuk mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah 3 (tiga) hari sejak dilengkapinya persyaratan-persyaratan. Tetapi pada realisasinya dilapangan terjadi ketidak sesuaian. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu dimulai dari kurang lengkapnya persyaratan yang di ajukan oleh pemohon karena terbatasnya informasi yang mereka terima, terbatasnya jumlah komputer di Kantor Camat Seponti, kurang disiplinnya aparatur petugas IMB dan Sering terjadinya pemadaman listrik.

3. Inisiatif

Berdasarkan hasil wawancara aparatur pemerintah di Kantor Camat Seponti tidak bergantung kepada atasan, dalam arti aparatur yang bertugas memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetap bekerja sebagaimana

mestinya walaupun pimpinan sedang tidak berada di Kantor Camat. Tetapi jika terjadi permasalahan seringkali petugas yang menangani Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak berani mengambil keputusan untuk menyelesaikannya dan harus menunggu pimpinan terlebih dahulu, hal ini juga yang menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

4. Kemampuan

Kemampuan merupakan faktor yang dapat diintervensi dan dipengaruhi dari luar, yaitu melalui dengan diberikannya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja seseorang maupun kinerja organisasi. Oleh karena itu maka aparatur di kecamatan perlu diberikan pendidikan dan pelatihan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

5. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi antara atasan dan bawahan sudah berjalan dengan baik, tetapi komunikasi antara petugas aparatur dengan masyarakat belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat belum pernah diadakanya sosialisasi mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat baik melalui kepala desa maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat.

E. SARAN

Untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah Kecamatan Seponti maupun pemerintah kabupaten, maka penulis menyampaikan saran-saran sesuai dengan apa yang penulis dapatkan selama berada dilapangan. Berikut adalah saran saran yang disampaikan:

1. Pemerintah Kecamatan Seponti dalam rangka meningkatkan kualitas dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk mencapai kesesuaian antara banyaknya bangunan yang berdiri dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah diterbitkan oleh Kecamatan Seponti, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap faktor-faktor yang menyebabkannya, seperti dilakukan sosialisai mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dibagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) agar masyarakat mengetahui apa-apa saja yang harus di persiapkan dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka perlu adanya perbaikan seperti penambahan fasilitas komputer, penyediaan mesin genset jika terjadi pemadaman listrik dan

meningkatkan kedisiplinan aparatur yang bertugas di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Seponti.

3. Pemerintah Kecamatan Seponti harus tetap meningkatkan dan mempertahankan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Selanjutnya aparatur harus mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tanpa menunggu atasan/pimpinan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.
4. Untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) peneliti menyarankan diberikannya pendidikan dan pelatihan kepada aparatur yang bertugas memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dibidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Pemerintah Kabupaten Kayong Utara melalui Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), karena sebelumnya tugas ini dijalankan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) agar aparatur yang bertugas memberikan pelayanan dibidang Izin Mendirikan Bangunan

(IMB) semakin cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Pemerintah Kecamatan Seponti harus bisa mempertahankan dan meningkatkan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui pemerintah desa dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan yang paling penting jangan sampai ada diskriminatif dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dibagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Selama melakukan penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dibagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Seponti Kabupaten Kayong Utara. Peneliti memiliki keterbatasan-keterbatasan yaitu :

1. Waktu penelitian yang dirasa peneliti kurang, karena waktu yang diberikan hanya 12 hari untuk melakukan

penelitian lapangan, waktu tersebutpun termasuk hari libur.

2. Kelengkapan data di Kantor Camat Seponti juga masih kurang dan peneliti melengkapinya harus ke Badan Pusat Statistik (BPS), Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) dan Dinas Pekerjaan Umum di Kabupaten.

G. REFERENSI

- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Reneke Cipta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rsodakarya.
- , 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama.
- Moehariono. 2012. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Grasindo
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- , 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakrta : Penerbit Djembatan.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi, Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- , 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tohardi, Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Setudi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak : Prodi IP Fisip Untan.
- Triadha, Yogka. 2015. *Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Perkaman Data Kependudukan di Kantor Camat Singkawang Utara Kota Singkawang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Penelitian, Naskah Akademik dan Makalah:.**
- Benediktus Aprianto (2015). *Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perekaman e-KTP Di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Christian Ari Anwari. (2014). *Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Singkawang Selatan Kota Singkawang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Sumber Dokumen dan Perundang-Undangan:

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014
tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2015
tentang Standar Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Kayong
Utara





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya

Nama Lengkap : Anas Sholikhin
NIM / Periode Lulus : E42012098 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Sholikhinanas@gmail.com / 08565053237

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DI KANTOR CAMAT SEPONTI
KABUPATEN KAYONG UTARA**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 24 Oktober 2016

(Anas Sholikhin)