

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN TERPADU PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
APOLONIUS BOY
NIM. E42012047

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

E-mail : apoloniusboy@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Bengkayang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan sumber daya manusia di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Bengkayang yang terus berkelanjutan dan belum terlihat adanya jalan keluar pemecahannya sehingga berdampak pada efektivitas kerja pegawai. Hasil penelitian ini adalah adanya permasalahan efektivitas kerja pegawai di bidang perizinan karena kurangnya tingkat kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai. Untuk itu rekomendasi dalam penelitian ini adalah dengan memperbaiki sumber daya manusia dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.

Kata-kata Kunci : Perizinan, Efektivitas, dan Sumber Daya Manusia

EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE WORK IN THE INTEGRATED LICENSING SERVICES ON INVESTMENT BOARD AND INTEGRATED LICENSING SERVICES IN BENGKAYANG

Abstract

This research aims to identify and analyze the effectiveness of employees working in the manufacturing of the trading license At the Board of Investment and Integrated Licensing Services In Bengkayang . The title of this essay was appointed by the human resources issues in the Board of Investment and Integrated Licensing Services In Bengkayang are ongoing and have not seen their way out the solution so the impact on employee work effectiveness. The result of this research is the problem of the effectiveness of employees working in the field of licensing because of a lack of level of adaptability , work performance and job satisfaction by employees . For that recommendation in this research is to improve human resources by improving the knowledge, skills, and work ethic.

Keywords : License, Effectiveness and Human Resources

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur bagi kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Fungsi pemerintah beserta aparatnya sebagai pelayan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Selama ini persepsi masyarakat cenderung menganggap bahwa mereka dijadikan obyek pelayanan sehingga masyarakat dianggap harus “melayani.” Persepsi itu harus dihilangkan, setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani. Oleh karena itu seluruh aparat

penyedia layanan pada organisasi pemerintah haruslah bersinergi satu sama lain untuk berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Faktor penentu keberhasilan efektivitas kerja adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Permasalahan SDM terlihat dari kurangnya tenaga yang sesuai dibidang perizinan, hal ini kemudian menyebabkan tingkat efektivitas kerja kurang maksimal. Seseorang yang sesuai dibidangnya jika orang tersebut memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang yang digelutinya sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa pendidikan tentunya dapat menjadi penilaian yang lebih dalam menguasai sebuah bidang. Sebagian pegawai merasa cukup kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dilakukan. Pegawai rata-rata berasal dari latar belakang pendidikan ilmu sekretaris ataupun ilmu administrasi sehingga pengetahuan tentang perizinan yang dimiliki cenderung bersifat umum. Selain tingkat kemampuan menyesuaikan diri terhadap pekerjaan, prestasi kerja yang dimiliki oleh pegawai juga mencerminkan keberhasilan efektivitas kerja SDM. Anggaran yang dimiliki oleh kantor badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (BPMPPT) Kabupaten Bengkayang dapat dikatakan masih belum tercukupi. Hal ini menjadi alasan kuat mengapa Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan

Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bengkayang masih berada di kantor bupati lama dan satu gedung dengan Kantor Dispenda.

Penelitian tentang efektivitas kerja dalam pembuatan SIUP penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai orang yang mendapat layanan, belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Kabupaten Bengkayang, khususnya dalam pelayanan pembuatan SIUP. Dalam proses pembuatan SIUP ini masih banyak terdapat kendala atau fakta lain yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin terhadap waktu kerja, misalnya pegawainya sering datang terlambat, pelayanan yang berbelit-belit serta kurangnya tenaga sesuai di bidang perizinan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan merasakan pelayanan kurang optimal. Kenyataan yang terjadi menunjukkan adanya situasi yang kurang baik dan tidak sesuai dengan tingkat efektivitas kerja. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan selama 1 (satu) bulan ketika melaksanakan praktek pengalaman kerja (PPK) izin masuk dan izin keluar tidak sesuai, sehingga ini menyatakan tingkat efektivitas kerja pegawai kurang maksimal. Data itu menunjukkan masih begitu banyaknya izin yang

diterbitkan tidak tepat waktu. Dari jumlah keseluruhan jumlah SIUP yang diterbitkan pada tahun 2015 yaitu 315, ada 164 izin yang dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu kurang dari atau tidak lebih dari 5 hari. Masih ada 151 izin yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang penulis kemukakan sebelumnya pada latar belakang masalah, perumusan masalahnya adalah sebagai berikut: Bagaimanakah Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Bengkayang Dalam Pembuatan Izin Usaha Perdagangan (SIUP)?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang.
2. Menelaah apa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pegawai dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan

Perizinan Terpadu Kabupaten
Bengkayang.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk perkembangan dan menambah ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya aparatur pemerintah dan hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis, sebagai wahana untuk melatih berfikir secara ilmiah dan sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kejadiandan sebagai bahan masukan bagi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

merupakan sikap atau kondisi umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasionalnya, maka jelaslah bahwa setiap pemimpin perlu mengambil berbagai langkah agar semakin banyak (apabila mungkin semua) bawahannya merasa puas dan selalu bersemangat dalam bekerja, yang pada saatnya nanti akan mencapai tingkat efektivitas kerja pegawai yang bersangkutan sesuai yang diharapkan. Untuk dapat melakukan dengan cepat dan tepat, diperlukan pemahaman teknik dan cara yang dapat digunakan mengukur tingkat efektivitas kerja para pegawai tersebut.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, namun ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Pencapaian efektifitas pelayanan organisasi harus mengetahui sumberdaya yang dimiliki organisasi, seorang pemimpin harus bisa mengubah persepsi, mendesain kembali organisasi yang meliputi perencanaan, filosofis dan orientasi tim,

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

Pembicaraan sekitar efektivitas kerja pegawai adalah sesuatu yang sangat menarik untuk dilakukan dan pasti akan berkaitan dengan banyak faktor. Jika dikatakan bahwa efektivitas kerja pegawai

semangat kerja kelompok dan menghasilkan produk yang bermutu.

Richard M. Steers (1980 : 9) mengemukakan ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah efektivitas kerja, yaitu: Karakteristik organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik pekerja, Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen. Untuk mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja tersebut penulis menggunakan teori Richard M.Steers (1980:192) dengan mengukur efektivitas kerja pegawai yang meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri / prestasi kerjadan kepuasan kerja: Kemampuan menyesuaikan diri, pretasi kerja, dan kepuasan kerja.

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan terpadu pada badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Bengkayang ini dilaksanakan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa data secara kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan periznan yang menyebabkan pelayanan yang tidak efektif di badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Bengkayang.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan latar belakang masalah penelitian, fokus permasalahan, rumusan masalah, hingga pada tujuan penelitian maka penelitian ini akan ditujukan kepada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mencapai efektifitas kerja. Dalam menganalisis efektifitas kerja pegawai dalam pembuatan Suraut Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizianan Terpadu (BMPMPPT) Kabupaten Bengkayang, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

A. Tingkat kemampuan menyesuaikan diri

Richard M Strees (1980:2) mengatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap SDM yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang berkerja didalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Kemampuan menyesuaikan diri bukanlah sebuah hal yang mudah, apalagi berbicara mengenai adanya perbedaan antara tupoksi yang harus dilaksanakan dan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh SDM.

Pada dasarnya jika sebuah kantor menerapkan manajemen pengelolaan SDM yang sesuai dengan auran yang berlaku maka dapat dipastikan kantor tersebut akan

menghasilkan SDM yang berkualitas. Oleh karena itu jika sebuah kantor terus-menerus mengalami permasalahan SDM maka hal yang harus dipertanyakan adalah mengenai manajemen sumber daya manusia (SDM) di kantor tersebut.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari berada di kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang, dimana aparatur yang ada memiliki tingkat sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni jika dilihat dari latar belakang pendidikannya. Hal ini pun diperkuat oleh pernyataan pegawai salah satunya sekretaris Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang.

Berdasarkan petikan wawancara bahwa SDM yang ada di kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang memiliki tingkat kemampuan yang pas dalam berkerja. Pengetahuan merupakan hal yang mendasar yang harus dimiliki oleh SDM dalam menjalankan tugasnya. Semakin minim pengetahuan yang dimiliki pegawai mengenai bidang tugasnya maka dapat dipastikan semakin sulit pulas SDM tersebut untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaannya. Apabila pekerjaan tersebut terselesaikan maka akan sangat memungkinkan tujuan

kurang tercapai secara efektif dan efisien. Pengetahuan pada dasarnya dapat dicapai melalui berbagai cara, misalnya dengan menempuh pendidikan yang sesuai bidang tugas atau belajar secara otodidak.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pegawai yang ada sangat terbatas dan tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang diperlukan. Pegawai yang ada saat ini hanya sebageian saja dan bidang pekerjaannya tidak sesuai dengan keahliannya atau dengan latar belakang pendidikannya. Hal ini pun diperjelas oleh sub bidnag perizinan pada saat melakukan wawancara.

Umumnya latar belakang pendidikan para PNS sering kali dipandang sebelah mata. Hal ini terlihat dari banyaknya PNS yang ditempatkan pada bagian yang kurang sesuai dengan bidang ilmu keahliannya. Disadari ataupun tidak, latar belakang pendidikan akan sangat mempengaruhi cara kerja pegawai tersebut dalam menangani bidang tugasnya. Hal inilah yang seringkali menyebabkan para PNS tidak dapat menjalankan tugasnya secara efektif. Ketidakefektipan ini terjadi bukan dikarenakan pegawai yang bersangkutan memiliki wawasan yang rendah, namun lebih karena pegawai memiliki kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan pekerjaan, pekerjaan yang pegawai lakukan bukan lah bidang

keilmuan yang sesuai dengan pengetahuan yang pegawai miliki.

B. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu (Hasibuan, 2001:94). Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu yang dimiliki oleh pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, dengan kata lain prestasi kerja pegawai adalah kemampuan kerja pegawai untuk melaksanakan tugasnya sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang menunjukkan pada pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki.

Prestasi kerja merupakan sebuah hasil pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai, dilihat dari segi kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Kecakapan biasanya dapat diperoleh pegawai melalui pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis. Hal ini dikarenakan, ilmu pengetahuan yang didapatkan oleh pegawai semasa pendidikannya mungkin saja lambat laun sudah tidak digunakan seluruhnya seiring dengan perkembangan zaman, maka untuk mendapatkan ilmu-ilmu

baru mengenai tugas tersebut pegawai dapat memperolehnya melalui Dilak dan Bimtek.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari berada di kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Bengkayang, dimana diklat yang diikuti oleh PNS dilingkungan Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Bengkayang pada tahun 2013 yaitu diklat PTSP tingkat dasar dan diklat sistem pelayanan informasi dan perizinan investasi secara elektronik (SPIPISE). Namun dalam usaha pencapaian sasaran ini, masih saja terdapat kendala dan hambatan yang dialami oleh BPMPPT seperti diklat yang dilaksanakan oleh BKPM tersebut pesertanya terbatas, PNS yang telah melaksanakan pendidikan dan latihan dipindahkan ke instansi lain dan BKPM tidak mengakui pendidikan dan latihan yang dilaksanakan oleh instansi lain.

Masa kerja yang tergolong singkat ini tentunya berpengaruh kepada pengalaman yang dimiliki oleh para staf dalam bekerja. Semakin singkat masa kerja yang dimiliki maka semakin sedikit pengalaman yang dimilikinya, semakin sedikit pengalaman tersebut tentunya akan berdampak kepada semakin sedikit kecakapan yang dimiliki oleh pegawai, dimana kecakapan, kesungguhan, pengalaman, dan waktu kerja yang dimiliki

pegawai merupakan indikator bagi keberhasilan prestasi kerja pegawai tersebut sehingga apabila keempat faktor prestasi kerja tersebut tidak berjalan dengan baik maka efektifitas kerja juga akan sulit untuk dicapai secara maksimal.

A. Tingkat Kepuasan Kerja

Keefektifan kerja seseorang pegawai selain ditentukan oleh kemampuan menyesuaikan diri dan prestasi dalam bekerja, dapat pula ditentukan dari keseharian tingakat kepuasan kerja pegawai tersebut dalam menangani bidang tugasnya. Menurut Streers kepuasan kerja dapat dilihat melalui tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan dalam organisasi. Dimana tingkat kesenangan pegawai tersebut tentunya tergambar dari perilaku / sikap keerja pegawai sehari-hari. Jika pegawai bekerja dengan sikap yang baik maka akan sangat besar kemungkinan pekerjaan terselesaikan dengan baik dan kepuasan dapat tercapai. Dalam meneliti sikap kerja pegawai, peneliti cenderung menggunakan teknik obaservasi. Hal ini dikarenakan sikap seseorang akan sangat terlihat jika menggunakan teknik pengamatan dibandingkan dengan menggunakan teknik wawancara.

Tingkat loyalitas yang tinggi dari pegawai memang menunjukkan hal yang

positif. Namun jika setiap pekerjaan dilakukan berdasraakan perintah secara terus-menerus, hal ini akan mengakibatkan tingkat kreativitas pegawai yang ada menjadi menurun. Untuk mencapai sebuah efektifitas kerja tidak hanya membutuhkan sikap loyalitas pegawai yang tinggi, tetapi juga tingkat kreatifitas dari pegawai tersebut.

Tingkat loyalitas yang dimiliki pegawai dapat dikatakan baik, namun tingkat loyalitaas yang baik tersebut kurang didukung oleh tingkat kreativitas dan inovasi dalam bekerja. Sebagaian pegawai memiliki rasa takut untuk berinovasi dan memulai pekerjaan yang tidak biasa dilakukan dalam keseharaan. Hal ini dikarenakan pegawai merasa tidak didukung oleh pegetahuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidang kerja yang digeluti.

Berdasarkan teknik dokumentasi melalui dokumen kertas kerja perorangan (KKP) yang dimiliki oleh sekretaris Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizianan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bengkayang, didapatkan data mengenai rendahnya motivasi pegawai kantor bpmpt Bengkayang dalam bekerja. Motivasi seseorang pegawai dapat dilihat dari berbagai cara, salah satunya yaitu melalui kedisiplinan mematuhi aturan, termasuk datang ke kantor tepat pada waktu yang

sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

Menurut observasi di lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti. Rata-rata pegawai kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang datang tepat pada waktunya, walaupun ada beberapa pegawai yang tidak dapat mematuhi aturan tersebut. Aturan jam kantor yang mengharuskan pegawai datang pada pukul 07.00, di ubah menjadi pukul 08.00.

Disiplin yang dimiliki oleh sebagian pegawai dapat dikatakan baik. Kedisiplinan mematuhi aturan yang berlaku haruslah dimulai dari hal-hal kecil seperti menepati jam kantor dan kedisiplinan tersebut seharusnya dimiliki oleh seluruh pegawai yang ada. Hal ini dikarenakan sesuai Undang-undang republik indonesia nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, tepatnya pada pasal 26 menjelaskan mengenai sumpah pengangkatan PNS, pada kutipan terakhir disebutkan “bahwa saya, akan bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan Negara”. Seharusnya berdasarkan sumpah tersebut pegawai dapat bekerja secara lebih disiplin sesuai dengan kata tertib yang diucapkannya pada saat diangkat menjadi seorang PNS.

Selain berbicara mengenai sikap kerja, tingkat kepuasan juga dapat diperoleh melalui imbalan yang sesuai atas pekerjaan yang dilakukan. Namun hal ini merupakan persoalan yang masih terus terjadi hingga saat ini di dunia kerja PNS. Hal ini dikarenakan tidak adanya perbedaan imbalan/gaji yang didapatkan oleh pegawai yang memiliki tingkat kreativitas dan inovasi yang tinggi dengan pegawai yang sering kali berlaku “nakal”. Semua hanya didasarkan kepangkatan yang dimiliki oleh pegawai, tanpa ada *reward and punishment*. Hal ini terlihat jelas ketika peneliti melakukan observasi, adanya oknum tertentu yang melanggar aturan disiplin jam kantor tetap mendapatkan haknya tanpa ada *punishment* yang diterima.

Tingkat loyalitas, tingkat inovasi, tingkat kreativitas, motivasi kerja, kedisiplinan mematuhi aturan merupakan bagian dari sikap kerja seseorang pegawai dalam bekerja. Semakin baik sikap kerja yang dimiliki oleh pegawai maka dapat diperoleh sebuah gambaran akan semakin baiknya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Apabila tingkat kepuasan dapat tercapai maka dipastikan efektivitas kerja juga akan dapat tercapai secara maksimal. Begitu pula sebaliknya ketika pegawai mulai memiliki kepuasan kerja yang rendah atau menurun maka efektivitas kerja hanya akan menjadi hal yang tabu untuk tercapai.

D. SIMPULAN

1. Tingkat kemampuan menyesuaikan diri
Tingkat kemampuan menyesuaikan diri pegawai dipengaruhi oleh tingkat kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Tingkat pengetahuan pegawai dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan otodidak seiring pengalaman kerja. Pada dasarnya pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang sudah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi yaitu mulai dari sekolah menengah keatas hingga pada strata 2 (dua). Namun sayangnya tingkat keilmuan yang dimiliki oleh para pegawai tidak sesuai dengan bidang tugas yang digeluti, yaitu bidang perizinan. Hal ini kemudian menyebabkan para pegawai harus melaksanakan tugas tanpa pengetahuan mendalam mengenai bidang tugas yang dimiliki.
2. Pretasi kerja
Prestasi kerja merupakan sebuah hasil pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai, dilihat dari segi kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Kecakapan biasanya dapat diperoleh pegawai melalui pendidikan dan

pelatihan serta bimbingan teknis. Hal ini dikarenakan, ilmu pengetahuan yang didapatkan oleh pegawai semasa pendidikanya mungkin saja lambat laun sudah tidak digunakan seluruhnya seiring dengan perkembangan zaman, maka untuk mendapatkan ilmu-ilmu baru mengenai tugas tersebut pegawai dapat memperolehnya melalui Dilak dan Bimtek. Adanya pegawai yang mulai mengikuti Diklat perizinan menunjukan pengelolaan SDM di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang sudah baik. Masa kerja yang tergolong singkat ini tentunya berpengaruh kepada pengalaman yang dimiliki oleh para staf dala bekerja . semakin singkat masa kerja yang dimiliki maka semakin sedikit pengalaman yang dimilikinya, semakin sedikit pengalaman tersebut tentunya akan berdampak kepada semakin sedikit kecakapan yang dimiliki oleh pegawai.

3. Tingkat kepuasan kerja
Mengenai kepuasan kerja dapat dilihat melalui tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan dalam organisasi. Dimana tingkat kesenangan pegawai tersebut tentunya tergambar dari perilaku / sikap keerja pegawai sehari-hari. Jika pegawai bekerja dengan sikap yang

baik maka akan sangat besar kemungkinan pekerjaan terselesaikan dengan baik dan kepuasan dapat tercapai. Selain itu, Tingkat loyalitas yang tinggi dari pegawai memang menunjukkan hal yang positif. Namun jika setiap pekerjaan dilakukan berdasarkan perintah secara terus-menerus, hal ini akan mengakibatkan tingkat kreativitas pegawai yang ada menjadi menurun. Untuk mencapai sebuah efektifitas kerja tidak hanya membutuhkan sikap loyalitas pegawai yang tinggi, tetapi juga tingkat kreatifitas dari pegawai tersebut.

E. SARAN

Ada beberapa saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang dan motivasi mereka dalam bekerja, adalah sebagai berikut :

1. Diupayakan adanya melakukan menerapkan manajemen pengelolaan SDM yang sesuai dengan aturan yang berlaku maka dapat dipastikan kantor tersebut akan menghasilkan SDM yang berkualitas. Dan melakukan kegiatan dalam peramalan (*forecasting*) SDM yang dimiliki untuk mengetahui jumlah pegawai yang akan datang.

2. Adanya bimtek yang diselenggarakan merupakan hal yang sangat positif. Oleh karena itu disarankan kepada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang untuk dapat juga menambah kecakapan tenaga honorer dan dikarenakan bimtek dapat menambah kecakapan pegawai.
3. Meskipun sikap disiplin yang dimiliki oleh sebagian pegawai dapat dikatakan baik. Kedisiplinan mematuhi aturan yang berlaku haruslah dimulai dari hal-hal kecil seperti menepati jam kantor dan kedisiplinan tersebut seharusnya dimiliki oleh seluruh pegawai yang ada. Oleh karena itu Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Bengkayang untuk dapat menerapkan sistem *reward and punishment* bagi para pegawai yang ada. Sehingga para pegawai yang rajin dapat lebih termotivasi, dan pegawai yang “nakal” dapat segera membenahi diri.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Selama melakukan penelitian terdapat keterbatasan dalam bentuk kekurangan dan kelemahan yang dialami peneliti ketika berada di lapangan maupun

ketikan dalam penulisan. Keterbatasan tersebut sebagai berikut :

1. Kurangnya keterbukaan informan dalam memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti karena adanya perasaan takut memperburuk reputasi instansi dia bekerja, sehingga peneliti harus lebih keras menggali informasi mengenai permasalahan yang diteliti.
2. Beberapa pegawai perizinan terkesan berhati-hati dan kurang memuaskan dalam memberikan informasi terhadap permasalahan yang diteliti.

G. REFERENSI

Buku:

- Al-Batany-112, 2009, *kumpulan teori efektifitas*, melalui<<http://albatany112.blogspot.com/2009/11/kumpulan-teori-efektivitas.html>>
- Andi, Pratiwi. 2016. Research proposal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
- Djam'an, Satori, dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Hasibuan, M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keban, Y.T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan,Agung.2005.*Teori Administrasi Publik*.Jakarta:Alfabeta
- Moleong, J Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta : Gajahmada Universitas Press
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- ,2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung : Fokusmedia.
- Sinambela, Lijan Poltak , dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- ,2011. *Metode penelitian kombinasi*. Bandung : Alfabeta
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Steers, Richard M. 1980, *Efektifitas Organisasi* : Kaidah Tingkah Laku. Jakarta : Erlanga

Sule, Ernie Tisnawati, 2009. **Pengantar Manajemen**. Jakarta : Kencana

Sutrisno, Edy. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi pertama. Cetakan pertama. Penerbit: Kencana Pranada Media Group. Jakarta.

Willson dan Heyyel. 1987. **Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service**. New Jersey : McGraw Hill

Pemerintah Daerah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makasar. Dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritangngae Kabupaten Sidenreng Rappang”**.

Peraturan Perundang - undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 8 Tahun 2014 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang

Skripsi:

Partono, Dendy (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Tahun 2013). Judul Skripsi **“Kinerja Operator Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya”**.

Arifin, Muhammad Safitrah (2012), skripsi mahasiswa Jurusan Konsentrasi Ilmu



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 : Apolonius Boy
NIM / Periode Lulus : E42012047 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : apoloniusboy@gmail.com / 082255297773

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PADA BADAN
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BENGKAYANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty 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.

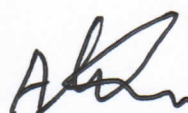
Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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 : 04 November 2016


(Apolonius Boy)