

KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPMPTSP) PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh:
WIDATUN
NIM. E21110028

Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

e-mail : Widatun@yahoo.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai Kinerja Pegawai Bidang Perizinan di kantor BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat yang kurang optimal, seperti dalam memberikan pelayanan perizinan masih agak lama, dan sering mengalami kesalahan dalam pembuatan izin. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Pegawai Negeri Sipil BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat. Teori yang digunakan yaitu Teori Dwiyanto yang meliputi 5(lima) faktor yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, resposivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas. Adapun metode penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Negeri Sipil BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat cukup optimal. Hal tersebut terlihat dari 5 indikator yang dapat menilai suatu kinerja yaitu produktivitas pegawai sudah cukup baik serta kualitas hasil pekerjaan sudah sesuai dengan ketentuan, kualitas pelayanan pegawai sudah cukup baik dalam melayani masyarakat dan memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan, resposivitas pegawai sudah cukup baik setiap keluhan masyarakat dapat diterima dan ada solusinya, tanggungjawab pegawai juga cukup baik karena sudah sesuai prosedur dan akuntabilitas pegawai juga sudah cukup baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga berdampak pada kinerja yang cukup optimal. Rekomendasinya adalah diharapkan kepada BPMPTSP Provinsi Kalbar untuk lebih meningkatkan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat dan menempatkan pegawai harus sesuai dengan keahliannya. Sehingga diharapkan mampu bekerja secara efektif dan lebih baik serta mampu menjalankan tugas dan fungsi secara baik dan benar.

Kata-kata Kunci : Kinerja, Kualitas Layanan, Responsivitas, Tanggungjawab Dan Akuntabilitas

Abstract

Problem in this research was regarding the performance of licensing sector employees BPMPTSP of West Kalimantan less than optimal, as in giving the licensing service are rather long, and often find fault in making permission. This study attempts to describe and analyze the civil servants performance of BPMPTSP of West Kalimantan Province. The theory used namely the Dwiyanto Theory which includes 5 (five) factors those are productivity, the quality of services, responsiveness, responsibility and accountability. As for this research methodology uses the Qualitative Descriptive Method. The outcome of the research indicated that the civil servants performance of BPMPTS of West Kalimantan Province is quite optimal. Those can be seen from 5 indicators that can evaluate performance that the productivity of civil servants have been good and the result of task has been appropriated with the rules, the quality of service is also good enough in giving the service for the people, every complain can be accepted and can be solved, responsibility of civil servants is also good enough because it has been appropriated with the procedures and the accountability of civil servants is also good enough in doing every job and function until affected an optimal performance. The recommendation or this research is the writer hopes that BPMPTSP of West Kalimantan to give the service better and faster to the people and placing the employees should be appropriate with the ability. Therefore, the writer hopes that the employees can be able to work effectively and better and also doing the job and function well and right.

Key words: performance, service quality, responsiveness, responsibilty and accountability

A. PENDAHULUAN

Saat ini ketersediaan sumber daya manusia yang siap pakai masih menjadi permasalahan birokrasi daerah. Hal tersebut disebabkan karena penerapan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah pada intinya memberikan otonomi yang terbatas. Pemerintah Daerah mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah masih belum efektif dan terpusat (sentralisasi), sehingga membuat sumber daya manusia di daerah kurang dapat berkembang.

Keluarnya Undang - Undang tersebut tentang Pemerintah Daerah, diharapkan permasalahan rendahnya kualitas sumber daya manusia dapat ditanggulangi secara terencana dan berkesinambungan. Setiap Daerah dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian semua birokrasi pemerintahan akan mampu meningkatkan kinejanya, termasuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Provinsi Kalimantan Barat.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dibentuk berdasarkan

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 5 Tahun 2013 tentang Tugas pokok, fungsi, dan tata kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat (BPMPTSP Prov. Kalbar) yang secara yuridis ditegaskan bahwa BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang penanaman modal serta melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas lainnya yang diserahkan Oleh Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan terpadu dan fasilitas penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal,

- pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerja sama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Pelaksanaan tugas dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- e. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undang berlaku.
- f. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- g. Fasilitasi perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan dan akses dilingkungan badan penanaman daerah
- i. Pelaksanaan tugas dekonsentrasi dan tugas lainnya dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal yang diserahkan oleh gubernur (Kantor BPMPTSP 2013)
- Sesuai dengan peraturan Gubernur Nomor 5 Tahun 2013 tentang tugas pokok, fungsi, dan tata kerja, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang penanaman modal serta melaksanakan tugas dikonsentrasi dan tugas lainnya yang diserahkan oleh gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kinerja Organisasi tidak hanya dilakukan pada level top manager saja, akan tetapi juga harus berada pada level bawahan. Jika hanya top manager saja yang mempunyai kinerja tinggi, sedangkan bawahannya tidak, maka kualitas kinerja suatu organisasi akan rendah. Untuk itu agar suatu organisasi kinerjanya tinggi maka, seorang manager dan bawahan sama-sama bekerja dengan semangat dan bertanggung jawab serta adanya koordinasi serta bekerjasama dalam mengemban tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut bekerjasama dan mengetahui apa tugasnya masing-masing. Maka dari itu perlu diperlukan adanya sistem kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan.

B. KAJIAN TEORI

Menurut Ruky (2002:25) kinerja atau *performance* adalah “ sebagai hasil kerja seseorang pekerjaan atau keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang ditentukan) “ Maka prestasi kerja seseorang atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam bekerja pada dasarnya adalah hasil

kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar target atau yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama, sehingga prestasi kerja berhubungan dengan bagaimana melakukan pekerjaan dan menyempurnakan hasil pekerjaan berdasarkan tanggung jawab namun tetap mentaati aturan yang ada.

Sehubungan dengan definisi yang telah dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan mengenai kinerja yaitu kemampuan individu maupun sekelompok orang dalam meraih tujuan agar tercapai hasil kerja yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya, dimana hasil kerja itu lebih banyak dari sebelumnya, serta dapat disumbangkan bagi pencapaian produktifitas .

Sehubungan dengan definisi yang telah dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan mengenai kinerja yaitu kemampuan individu maupun sekelompok orang dalam meraih tujuan agar tercapai hasil kerja yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya, dimana hasil kerja itu lebih banyak dari sebelumnya, serta dapat disumbangkan bagi pencapaian produktifitas terjadi dalam pelayanan terpadu satu pintu provinsi kalimantan barat.

Pengertian kinerja menurut Prawirosentono (2004:12) adalah sebagai

berikut \” Istilah kinerja dari *kata Job Performwnce* atau *Actual Performance* (prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dab kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melkasanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang dberikan kepadanya.

Konsep efektivitas untuk mengukur kinerja dapat diaplikasikan pada institusi publik bila ukuran efektivitas pelayanan publik pada organisasi pemerintah berkaitan dengan luasnya organisasi dalam pencapaian tujuannya. Dalam hal ini menyebutnya sebagai hubungan antara tujuan kewenangan dan output dari kegiatan. Ukuran yang yaitu efesiensi yang dilakukan institusi pemerintah berkaitan dengan sumber daya yang digunakan untuk memproduksi pelayanan publik sehingga menghasilkan output yang dapat dinikmati oleh publik.

Sejalan dengan pengertian di atas, Bernardin dan Rusell (1998:379) menyebutkan bahwa : “*performance is defined as the record of out comes product on a specified job function or activity during a specified time period* (Kinerja merupakan tingkat pencapaian / rekor produksi akhir pada suatu aktivitas organisasi atau fungsi kerja khusus selama periode tertentu)”.

Lebih lanjut Darmawan (2005:32) memberikan pendapatnya tentang pengertian kinerja adalah “hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Dari beberapa definisi tentang kinerja tersebut dapat ditelaah bahwa kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja yang secara konkrit dapat ditunjukkan oleh seseorang atau organisasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi serta kewenangan yang diberikan kepadanya. Hasil dari kinerja dimaksud dapat diukur dalam berbagai kriteria, yaitu dalam dimensi kuantitas (jumlahnya) dan kualitas (mutunya). Sedang standar yang digunakan untuk mengukurnya dapat berupa rencana kerja yang telah ditentukan, peraturan perundang – undangan yang harus dipedomani, norma – norma serta nilai – nilai moral etika yang berlaku di dalam organisasi tersebut.

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

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efiseinsi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

b. Kualitas layanan

Banyaknya pandangan negatif tentang organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

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

d. Responsibilitas

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

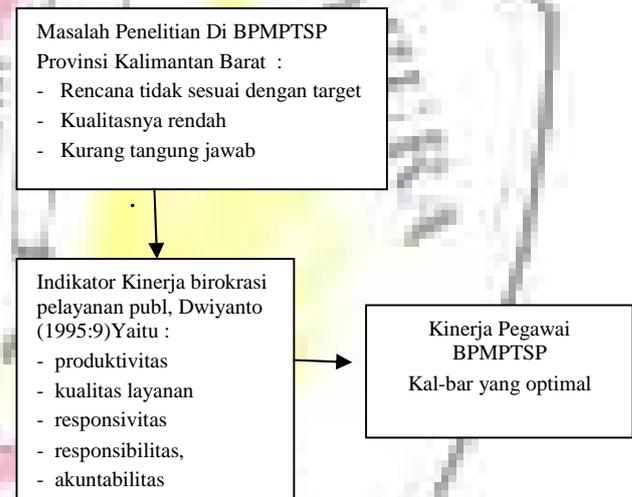
e. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dan konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Dilihat dari keseluruhan uraian mengenai kinerja, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pengukuran dan penilaian terhadap kinerja pegawai pada

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat organisasi publik perlu mempertimbangkan dua aspek, yaitu dimensi finansial dan non finansial serta dimensi internal dan eksternal organisasi. Dari aspek yang bersifat finansial dan non finansial, maka diharapkan hasil pengukuran kinerja lebih komprehensif. Sedangkan dari dimensi internal dan eksternal organisasi, maka hasil pengukuran diharapkan akan bersifat obyektif.

Gambar Alur Pikir



C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Provinsi Kalimantan Barat

dengan pertimbangan bahwa ditemukan permasalahannya mengenai Kinerja Pegawai Bidang Perizinan di kantor BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat kurang optimal, seperti dalam memberikan pelayanan perizinan masih agak lama, dan sering mengalami kesalahan dalam pembuatan izin

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data adalah peneliti itu sendiri, dimana peneliti harus mengumpulkan data yang valid dan akurat dengan terlibat langsung dengan masyarakat serta untuk memudahkan pengumpulan data, peneliti juga dilengkapi dengan alat-alat pengumpul data yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 3 tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), memaparkan (*data display*), dan Verifikasi (*verification*). Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi data.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2000: 3) mengatakan bahwa penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif merupakan

suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan setelah data-data terkumpul baik data primer maupun data sekunder diklasifikasikan untuk selanjutnya data tersebut diolah dan pengolahan data lebih banyak menggunakan ungkapan kalimat sebagai interpretasi dari data-data yang diolah tersebut.

Selanjutnya Miles dan Huberman (1992:48) menyatakan bahwa pada analisis kualitatif data yang muncul adalah bukan rangkaian angka-angka, akan tetapi berupa kata-kata yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai cara antara lain; melalui observasi, wawancara, intisari, dokumen, pita dokumen yang diproses melalui pencatatan dan pengetikan maupun penyuntingan tetapi analisisnya tetap menggunakan kata-kata disusun kedalam teks.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur seperti yang dikemukakan oleh Nasution (1988: 129) yaitu reduksi data, display data, verifikasi data dan menarik kesimpulan. Teknik, analisis data tersebut dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a) Reduksi data, pada tahap ini data yang sudah terkumpul diolah dengan tujuan untuk menernukan hal-hal pokok

dalam efektivitas rumah baca.

- b) Display data, pada tahap ini peneliti membuat rangkuman temuan penelitian secara sistematis, melalui kesimpulan data tersebut diberi makna yang relevan sesuai dengan aspek penelitian.

Maka data yang dikumpulkan terlebih dahulu dilakukan klasifikasi, verifikasi, interpretasi data, dianalisis sampai pada pembahasan hingga diperoleh kesimpulan atas jawaban – jawaban dari informan berdasarkan panduan wawancara. Sesungguhnya analisis suatu data telah berlangsung sejak proses pertama kali dilakukan, setiap informan yang akan dijadikan materi penulisan harus melalui suatu proses pertimbangan dan didalamnya sudah mengandung aktivitas analisis. Analisis data mencakup penafsiran semua informasi yang dikumpulkan, mengatur hasil – hasil penelitian.

Data primer menjadi prioritas dalam analisis pada penelitian ini dan akan diperkuat dengan data sekunder atau data literatur lainnya. Data yang telah diambil atau dikumpulkan dari lapangan kemudian diklasifikasi sesuai dengan jenis dan kelompoknya. Dan kemudian penjelasan dan pada akhir akan dianalisis dengan memberikan deskripsi dan penafsiran data dalam bentuk narasi.\

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 5 Tahun 2013 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Provinsi Kalimantan Barat yang secara yuridis ditegaskan bahwa BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas lainnya yang diserahkan oleh Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Kinerja Pegawai Bidang Perizinan di BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat.

Analisa data merupakan suatu cara pengelolaan data yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian. Pengelolaan dimaksudkan untuk

membuktikan keterangan empiris yang dikemukakan oleh penulis. Dalam penelitian ini, penulis menitik beratkan pada bagaimana kinerja pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat.

Kinerja pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dapat diukur dengan beberapa indikator antara lain: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

2. Produktivitas

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh Kepala BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat melalui penugasan dari Gubernur Kalimantan Barat. Maksud penyelenggaraan PTSP di BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat sebagai upaya:

- a. Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang mudah, cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel;
- b. Terwujudnya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Sedangkan tujuan penyelenggaraan PTSP di BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat untuk menunjang

pelaksanaan tugas BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka mewujudkan iklim berusaha yang berdaya saing untuk menunjang kualitas perekonomian daerah. Untuk menunjang pencapaian tujuan tersebut, tentu dibutuhkan produktivitas pegawai yang memadai.

Produktivitas pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat diantaranya dapat dilihat dari efisiensi pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengetahui efisiensi pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, Kepala Badan BPMPTSP menyampaikan sebagai berikut:

“Sudah baik, petugas di sini berusaha semaksimal mungkin demi terlaksananya hasil kinerja yang efisien, semua dilaksanakan dengan harapan agar masyarakat puas akan hasil kinerja kami” (Wawancara dengan Kepala Badan BPMPTSP tgl 15 Desember 2014).

Lebih lanjut salah seorang masyarakat yang menggunakan Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyampaikan sebagai berikut:

“Lumayan baik, pekerjaan yang sudah dilakukan terlaksana sesuai dengan

rencananya sikap yang baik juga mendukung efisiennya suatu pekerjaan yang dilakukan petugas dalam proses pelaksanaan pembuatan suatu perizinan” Wawancara dengan sdr Ys tgl 15 Desember 2014”.

Dari wawancara di atas terlihat bahwa efisiensi pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori baik, karena petugas yang ada telah berusaha semaksimal mungkin demi terlaksananya hasil kinerja yang efisien, dan semua dilaksanakan dengan harapan agar masyarakat puas.

Produktivitas pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dilihat dari efektivitas pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat salah seorang staf Bidang promosi menyampaikan sebagai berikut:

“Pekerjaan yang kami lakukan sudah sangat efektif menurut kami, karena dalam setiap pelayanan khususnya pelayanan perizinan, kami berusaha melayani masyarakat dengan sebaik mungkin” (Wawancara dengan staf Bidang promosi tgl 15 Desember 2014).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa efektivitas pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori baik, petugas di kantor tersebut dalam setiap pelayanan perizinan berusaha melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sehingga masyarakat penerima pelayanan menjadi puas. Efektivitas yang ada sudah bagus. Bisa dicontohkan dengan hasil pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh aparat. Setiap pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Aparat menjelaskan bahwasanya mereka bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat. Jika mereka memerlukan perizinan secepatnya, maka surat perizinan bisa jadi/ditunggu. Jadi tidak memakan waktu lama jika masyarakat benar-benar membutuhkan surat perizinan tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian informan terhadap produktivitas pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat secara umum sudah baik karena dilakukan dengan berpedoman pada SOP yang ada.

3. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat diantaranya dapat dilihat dari tingkah laku pegawai yang senantiasa sopan dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui kesopanan aparat dalam pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, salah seorang staf Bidang pengendalian menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan tugas kami selalu berlaku sebaik dan sesopan mungkin agar masyarakat merasa nyaman dalam mengurus perizinan” (Wawancara dengan staf Bidang pengendalian tgl 15 Desember 2014).

Lebih lanjut salah seorang masyarakat yang menggunakan Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyampaikan sebagai berikut:

“petugas sudah cukup sopan dalam melayani masyarakat, kesopanan yang dilakukan petugas itulah yang mencerminkan kinerja yang baik dari petugas di sini” (wawancara tgl 14 Desember 2014).

Informan masyarakat yang menggunakan Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“Sebagai aparatur pemerintah saya rasa mereka sudah sopan mereka menyapa dengan kalimat yang halus

sehingga saya merasa benar-benar dihormati” (Wawancara tgl 15 Desember 2014).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa tingkah laku pegawai dalam pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori sopan. Kesopanan yang dilakukan petugas mencerminkan kinerja yang baik dari pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat. pegawai selalu menggunakan kata-kata yang halus dan menyejukkan untuk di dengar oleh masyarakat.

Petugas dalam melayani masyarakat selalu menerapkan kesopanan, misalnya ada masyarakat meminta surat perizinan datang ke Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, disambut dengan senyum dan sapa yang ramah. Petugas menanya “ada yang bisa kami bantu?” atau dengan kata-kata sopan yang lainnya.

Kualitas Layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dilihat dari kemampuan petugas pelayanan. Untuk mengetahui kemampuan petugas pelayanan dalam pelayanan Bidang

Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, salah seorang staf Bidang pelayanan perizinan menyampaikan sebagai berikut:

“Kami sangat menguasai segala bentuk pelayanan yang ada dalam bidang perizinan. Karena kami kadang-kadang juga mengikuti pelatihan tentang pelayanan untuk masyarakat” (wawancara dengan staf Bidang pelayanan perizinan tgl 15 Desember 2014).

Informan masyarakat yang menggunakan Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“Kemampuan aparat dalam melayani pembuatan surat perizinan sudah memadai kelihatannya mereka mampu bekerja sebagaimana mestinya dan dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang tidak lama” (wawancara pa tgl 15 Desember 2014).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori baik. Aparat sangat menguasai segala bentuk pelayanan yang ada dalam bidang perizinan. Aparat kadang-kadang juga mengikuti pelatihan tentang pelayanan untuk masyarakat.

4. Resposivitas

Resposivitas Layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat diantaranya dapat dilihat dari sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa. Untuk mengetahui sikap aparat dalam merespons keluhan dari pengguna jasa pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, salah seorang staf Bidang pelayanan perizinan menyampaikan sebagai berikut:

“Selama ini sebetulnya jarang sekali ada keluhan tentang pelayanan kami terutama pada pelayanan perizinan. Tapi jikapun ada, tentu saja kami akan bertanggung jawab tentang keluhan tersebut dan kami akan melayani dengan efektif” (wawancara dengan staf Bidang pelayanan perizinan tgl 8 Januari 2015).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa sikap aparat dalam merespons keluhan dari pengguna jasa dalam kategori baik. Aparat melayani masyarakat dengan baik, segala keluhan masyarakat dapat diterima oleh aparat dan ada solusi untuk menyelesaikannya.

Guna mengurangi adanya keluhan dari masyarakat, pihak Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat terus

memperbaiki layanan perizinannya. Hal ini diantaranya dilakukan dengan menyediakan jumlah aparat yang memadai untuk melayani masyarakat. Pelaksana Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari;

- a. Front Office yang bertugas menerima permohonan perizinan dan non perizinan;
- b. Back Office yang bertugas memproses penerbitan persetujuan atau penolakan atas permohonan perizinan dan non perizinan;
- c. Help Desk yang bertugas memberikan layanan informasi dan konsultasi terkait penyelenggaraan PTSP di BPMPTSP Prov. Kalbar.
- d. Tata Usaha yang bertugas memberikan layanan pengambilan produk perizinan dan non perizinan serta layanan administrasi persuratan;
- e. Layanan Pengaduan yang bertugas menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan perizinan dan non perizinan serta informasi perizinan.

Responsivitas Layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dilihat dari penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi

perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.

Terkait dengan responsivitas aparat birokrasi, sejauh ini setiap keluhan dari pemohon surat perizinan selalu ditanggapi dengan baik, meskipun ada beberapa keluhan yang belum dapat ditanggapi karena sejumlah kendala. Sehubungan dengan adanya keluhan masyarakat, seorang staf Bidang Kerjasama dan pengembangan menuturkan:

“Sejauh ini kami terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Kalau masalah keluhan pastinya ada, namanya manusia pasti ada kelemahan. Dalam sehari ada satu dua keluhan yang masuk, umumnya mereka mengeluh soal administrasi yang macam-macam atau antrian yang terlalu lama. Selama ini kami berupaya member pengertian bahwa persoalan administrasi kami sekedar menjalankan sesuai ketentuan, kalau masalah antri kami telah berupaya menambah personil...cuman kalau masih ada yang mengeluh kami maklum, kadangkala kalau pemohon banyak mereka memang harus antri, tapi itu kan nggak setiap hari...kalau kebetulan sedang sepi pengunjung, mereka juga dilayani dengan cepat ” (Wawancara dengan Informan pd tgl 17 Desember 2014).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak

aparatus Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat telah berupaya mendengarkan keluhan pemohon perizinan dengan memberikan solusi terbaik, misalnya dengan menambah petugas pelayanan perizinan untuk mengurangi antrian. Selain itu, pihak Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat juga mensosialisasikan tentang pemenuhan prosedur administrasi yang ada agar pemohon perizinan menyadari bahwa mereka harus mentaati prosedur yang ada.

5. **Responsibilitas**

Responsibilitas Layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat diantaranya dapat dilihat dari persyaratan administrasi sesuai dengan tatanan administrasi. Untuk mengetahui Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat apakah sudah sesuai dengan tatanan administrasi salah seorang staf Bidang pengendalian menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam bekerja kami selalu berdasarkan peraturan yang berlaku dan kami tidak mungkin merubahnya karena disana juga diberikan petunjuk

pelaksananya” (Wawancara dengan Informan pd tgl 17 Desember 2014).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa persyaratan administrasi dalam pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat sesuai dengan tatanan administrasi. Dalam bekerja aparat selalu berdasarkan peraturan yang berlaku disana juga diberikan petunjuk pelaksanaannya.

Responsibilitas Layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dilihat dari sejauhmana prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengetahui prosedur pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, salah seorang staf Bidang pelayanan perizinan menyampaikan sebagai berikut:

“Iya, pelayanan yang kami berikan menurut saya sudah sangat sesuai dengan prosedur yang ada yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang kami berikan sudah seperti arahan pimpinan. Pada dasarnya persaratannya cukup sederhana sehingga sangat mudah untuk dilengkapi oleh warga masyarakat yang menginginkan surat izin.”

(wawancara dengan Informan pd tgl 17 Desember 2014).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa prosedur pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai dengan kebutuhan. Aparat selalu melayani dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat.

6. Akuntabilitas

Akuntabilitas layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat diantaranya dapat dilihat dari apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk mengetahui apakah pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat, Kepala Badan BPMPTSP menyampaikan sebagai berikut:

“Ya, pelayanan lumayan baik, hasil pelayanannya cukup memuaskan.

Menurut saya itu sudah memenuhi pelayanan yang diharapkan masyarakat namun kami juga menyadari masih banyak keluhan dari masyarakat karena masih ada yang berpikir prosedurnya kurang mudah” (Wawancara dengan informan tgl 18 adesember 2014).

Dari wawancara di atas terlihat bahwa pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat yang diberikan belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Harapan masyarakat bisa memperoleh perizinan dengan cepat, tepat dan murah dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Namun kenyataannya pengurusan perizinan terkadang membutuhkan waktu yang lama.

Akuntabilitas layanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dilihat dari apakah pelayanan yang diberikan bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Untuk mengetahui apakah pelayanan Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat salah seorang staf Sekretariat Bidang promosi menyampaikan sebagai berikut:

“Menurut saya kami sudah bekerja dengan sebaik-baiknya sesuai peraturan yang ada kalau ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang kami berikan itu merupakan bahan masukan bagi kami untuk perbaikan di waktu yang akan datang” (Wawancara

dengan staf Sekretariat Bidang promosi tgl 15 Desember 2014).

Hal demikian juga disampaikan oleh seorang masyarakat yang menggunakan Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu lainnya yang menyatakan bahwa:

“Ya kalau dari segi keramahan dan lain-lain itu sudah cukup baik, tetapi yang kami perlu itu juga ada peningkatan kecepatan pelayanan dan prosedurnya dipermudah, sehingga persyaratan administrasinya tidak merepotkan“. (Wawancara 15 Desember 2014).

Dari hasil wawancara tersebut diatas diketahui bahwa dalam pelayanan belum terbuka dan belum dapat memuaskan masyarakat karena ternyata dalam memberikan pelayanan kurang cepat dan prosedurnya masih dianggap cukup rumit. Dengan demikian maka pelayanan yang diberikan belum bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

E. PENUTUP

a) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat

cukup optimal. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Produktivitas pegawai Bidang Perizinan pada Kantor BPMPTSP Provinsi Kalbar cukup optimal. Hal ini dapat dilihat dari efisiensi dan efektivitas pekerjaan yang cukup baik, serta kualitas hasil pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan.
2. Kualitas layanan pegawai Bidang Perizinan BPMPTSP Provinsi Kalbar sudah cukup baik. Para pegawai telah melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan perizinan. Kenyamanan lingkungan BPMPTSP Provinsi Kalbar juga cukup memadai. Akan tetapi, kecepatan pelayanan BPMPTSP Provinsi Kalbar masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan.
3. Responsivitas pegawai Bidang Perizinan BPMPTSP Provinsi Kalbar sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari pegawai BPMPTSP yang telah melayani masyarakat dengan baik, setiap keluhan dapat diterima oleh pegawai dan ada solusi untuk menyelesaikannya serta menjadi referensi bagi perbaikan pelayanan di masa mendatang.
4. Responsibilitas pegawai Bidang Perizinan BPMPTSP Provinsi Kalbar cukup optimal. Hal ini terlihat dari

persyaratan administrasi maupun prosedur pelayanan di BPMPTSP yang telah diterapkan dengan baik.

5. Akuntabilitas pegawai Bidang Perizinan BPMPTSP Provinsi Kalbar dinilai kurang optimal karena pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga belum dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat secara maksimal. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang cepat dan prosedur pengurusan izin juga masih tergolong rumit.

b) Saran

1. Pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya melalui perbaikan kualitas hasil pekerjaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kecepatan pelayanan maupun memperbaiki prosedur yang ada agar lebih mudah dijalani oleh masyarakat yang mengajukan surat perizinan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian tentang topik ini diharapkan agar mereka dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan metode yang berbeda, yakni penelitian kuantitatif maupun penelitian gabungan antara kuantitatif dengan kualitatif. Peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan penelitian ini pada lokasi fasilitas pelayanan publik lainnya.
3. Agar Kinerja Pegawai Bidang Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dapat terus ditingkatkan. hal ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kualitas kerja maupun efisiensi kerja.
4. Diharapkan kepada BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat, khususnya Bidang Perizinan dalam memberikan pelayanan perizinan agar lebih cepat dan prosedurnya jangan terlalu sulit.
5. Agar pelayanan perizinan bisa lebih baik lagi disarankan kepada BPMPTSP Provinsi Kalimantan Barat dalam penempatan pegawai harus sesuai dengan kualifikasi pendidikan dan keahlian. Dan perlu pelatihan bagi pegawai khususnya staf bidang perizinan agar lebih memahami pekerjaan masing-masing supaya kedepannya kinerjanya lebih baik dan bisa dipertanggung jawabkan dan masyarakat yang menggunakan jasa perizinan akan lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

F. REFERENSI

1. Buku-buku:

Arikunto, Suharsimi.1990. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: PETI.

Agus, M. Tulus.1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: PT. Garamedia Pustaka Utama.

Bernardin, Russell.1998. *Human Resource Management*. An.Experimental Aproarch.

Bungin, Burhan.2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. PT. Rajawali Press, Jakarta.

Darmawan. B.2005. *Persepsi Penyuluhan Pertanian Terhadap Penilaian Kinerja*. Bogor: MMA IPB.

Dharma, Agus.2005:29. *Manajemen Pretasi Kerja*. Jakarta: CV. Rajawali

Dwiyanto, Agus.2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Yogyakarta: Jurusan IAN Fisipol UGM.

Hasanusi.2005. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai*. Pontianak: MM Untan.

Keban, Yeremias.2005. *Kinerja Pemerintah Daerah*. Penerbit Fisipol UGM, Yogyakarta.

Kumrotomo,2005. *Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.1999. *“Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.

Mardiasmo.2005. *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Makalah Seminar Otonomi Daerah*. Batam: Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI).

Moleong, J. Lexi.2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roskadarya.

Miles, B. Matthew dan Michael A. Huberman.2002. *Analisis Data Kualitatif (diterjemahkan dalam bahasa indonesia)*. Universitas Indonesia Prees. Jakarta.

Prabu. M. Anwar.2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Penerbit: PT.Redika Aditama.

.....2009. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT.Redika Aditama, Jakarta.

Prawirosentomo.2004. *Kebijakan KinerjaKaryawan*. Yogyakarta: BPFE.

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ruky.2002. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.

Satori. Jan'an.20011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Alfabeta. Bandung

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

2. Sumber Lain :

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Jakarta.

Jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/download/2258/pdf/dakses pada tanggal 9 Agustus 2013.



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 bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : WIDATUN

NIM / Periode Lulus : E21110028/2015

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Email address/HP : Widatun@yahoo.com / 082133378504

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

KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR BADAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPMPTSP)
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 untuk 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 sebenar-benarnya.

Diketahui/Disetujui
Pengelola Jurnal..... 2015.....

Dibuat di : Pontianak
Pada : Oktober 2015

Dr. Arif S. Sos, M. AB
NIP. 197105021997021002

Widatun
E21110028

