

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN NUNUKAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

RADEN IWAN KURNIAWAN

NIM. 500893815

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan

Raden Iwan Kurniawan
(kangiwanbdg67@gmail.com)
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Abstrak

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kebijakan Pemerintah dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas di bidang perizinan, non-perizinan dan penanaman modal. Evaluasi kinerja penyelenggaraan PTSP merupakan alternatif proses pembelajaran untuk melihat keberhasilan dan kekurangan pelaksanaan tugas selama ini, sekaligus sebagai upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP. Kinerja pelayanan (merujuk pendapat Agus Dwiyono) di lihat dari dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, reponsibilitas dan akuntabilitas. Peneliti berupaya menggali informasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi (merujuk pendapat Payaman Simanjuntak) yaitu dimensi dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparatur. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan fakta yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam dan telaah dokumen. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kinerja BKPMPT Kabupaten Nunukan secara umum masih belum optimal, namun pada dimensi responsivitas dan akuntabilitas telah menunjukkan hasil yang lebih baik. Kemampuan manajemen dan dukungan organisasi belum memadai, sedangkan kompetensi aparatur cukup baik. Komitmen kepala daerah bersama jajarannya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan sarana prasarana pelayanan terutama pembangunan gedung kantor, meningkatkan iklim investasi daerah, serta kebijakan insentif bagi aparatur secara proporsional.

Kata kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Performance Evaluation of One Stop Service of Investment and Integrated Licensing Coordination Agency of Nunukan Regency

Raden Iwan Kurniawan

(kangiwanbdg67@gmail.com)

Graduate Studies Program
Indonesia University Open

Abstract

One Stop Services (OSS) is a Government policy to provide wider access for citizens to obtain exquisite public service in licensing, non-licensing, and investment field. The performance evaluation of the implementation of OSS is an alternative learning process to notice the efficiency and deficiency of this task execution, as well as an effort to improve the quality of service accordingly. This research aimed to evaluate the performance of the Investment and Integrated Licensing Coordination Agency (BKPMPT) of Nunukan Regency in operating the OSS. The service performance (according to Agus Dwiyono's point of view) was being observed by productivity, quality of service, responsiveness, responsibility, and accountability. Researchers attempt to dig up information on factors affecting organizational performance (according to Payaman Simanjuntak's point of view) in organizational support, management capability, and personnel competency. The study was conducted by applying descriptive method with qualitative approaches that depicting procures fact through observations, interview, and document reviews. Research conclusion shows that the performance of Nunukan Regency's BKPMPT general not yet being optimized to its fullest, but the responsiveness and accountability have shown better results. The managerial ability and organizational support were not adequate, while the apparatus competence were good. The commitment of regional leader and its apparatus is highly essential to intensify the roles and infrastructures especially for official buildign developments, increasing regional investment climates, and proportional incentive policies for apparatus.

Key words : Evaluation, Performance, One Stop Services

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Nunukan, 20 Mei 2016

Yang menyatakan,


000
RIBURUPIAH

**Raden Iwan Kurniawan
NIM. 500893815**

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada
Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan
Terpadu Kabupaten Nunukan
Penyusun TAPM : Raden Iwan Kurniawan
NIM : 500893815
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Senin, 6 Juni 2016

Menyetujui:

Pembimbing II ,

Pembimbing I,

Dr. Herman, M.A

NIP. 19560525 198603 1 004

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

NIP. 19640827 199001 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Pasca Sarjana

Dr. Darmanto, M.Ed

NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pasca Sarjana

Suciati, M.Sc, Ph.D

NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Raden Iwan Kurniawan
 NIM : 500893815
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada
 Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan
 Terpadu Kabupaten Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 17 Juni 2016

Waktu : 22.10 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Tita Rosita, M.Pd

Tanda tangan

Penguji Ahli

Nama : Prof. Muchlis Hamdi, MPA, Ph.D

Pembimbing I

Nama : Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

Pembimbing II

Nama : Dr. Herman, MA

KATA PENGANTAR

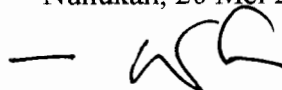
Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penelitian *“Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan”* ini dapat penulis selesaikan dalam rangka memenuhi tugas Mata Kuliah Tugas Akhir Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sasaran pokok dari agenda nasional Reformasi Birokrasi, untuk itu penulis memilih tema yang berkenaan dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan harapan dapat memperoleh gambaran kinerja penyelenggaraan dan faktor-faktor yang menentukan pencapaian kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Nunukan.

Saran perbaikan sangat diharapkan dalam rangka penyempurnaan Tesis, agar hasilnya dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan, sekaligus untuk peningkatan kapasitas pribadi penulis.

Akhirnya ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian Tesis ini, terkhusus kepada Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP dan Dr. Herman, MA selaku Pembimbing, Juni Mardiansyah, AP selaku Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Nunukan, 20 Mei 2016



Raden Iwan Kurniawan

RIWAYAT HIDUP

Nama : Raden Iwan Kurniawan
 NIM : 500893815
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 03 September 1967

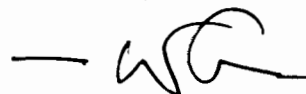
Riwayat Pendidikan :

- a. Lulus SD di Bandung pada tahun 1980
- b. Lulus SMP di Bandung pada tahun 1983
- c. Lulus SMA di Bandung pada tahun 1986
- d. Lulus S1 di Bandung pada tahun 1992

Riwayat Pekerjaan :

1. Tahun 1993 s/d 1996 sebagai staf pelaksana Seksi Organisasi Sosial di Kanwil Departemen Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
2. Tahun 1996 s/d 2000 sebagai Kepala Sub Seksi Bina Kesejahteraan Masyarakat di Kantor Departemen Sosial Kabupaten Bulungan
3. Tahun 2000 s/d 2001 sebagai Kepala Sub Bagian Anggaran Sekretariat DPRD di Kabupaten Nunukan
4. Tahun 2001 s/d 2003 sebagai Kepala Seksi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan
5. Tahun 2003 s/d 2008 sebagai Kepala Bidang Usaha Ekonomi dan Pemukiman di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Nunukan.
6. Tahun 2008 s/d 2009 sebagai Kepala Bagian Keuangan di Sekretariat DPRD Kabupaten Nunukan
7. Tahun 2009 s/d 2010 sebagai sebagai Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan di Sekretariat DPRD Kabupaten Nunukan
8. Tahun 2010 s/d 2011 sebagai Kepala Bagian Umum di Sekretariat DPRD Kabupaten Nunukan
9. Tahun 2011 s/d 2013 sebagai Camat di Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan
10. Tahun 2013 s/d sekarang sebagai Kepala Bagian Organisasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan

Nunukan, 20 Mei 2016



Raden Iwan Kurniawan
 NIM. 500893815

DAFTAR ISI		halaman
Abstrak		i
Lembar Pernyataan Bebas Plagiat		iii
Lembar Persetujuan		iv
Lembar Pengesahan		vi
Kata Pengantar		vii
Riwayat Hidup		viii
Daftar Isi		ix
Daftar Tabel		x
Daftar Gambar		xiii
Daftar Grafik		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	11
	C. Tujuan Penelitian	11
	D. Manfaat Penelitian	12
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	13
	A. Kinerja Pelayanan Publik	13
	B. Evaluasi Kinerja	18
	C. Indikator Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...	32
	D. Faktor-faktr Yang Mempengaruhi Kinerja	33
	E. Penelitian Terdahulu	36
	F. Kerangka Berfikir	41
	G. Operasional Konsep	43
BAB III	METODE PENELITIAN	45
	A. Desain Penelitian	45
	B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	45
	C. Instrumen Penelitian	46
	D. Prosedur Pengumpulan Data	47
	E. Metode Analisis Data	48

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
	A. Deskripsi Objek Penelitian	50
	B. Hasil	57
	1. Kinerja Pelayanan	57
	a. Produktivitas	57
	b. Kualitas Pelayanan	67
	c. Responsivitas	80
	d. Responsibilitas	88
	e. Akuntabilitas	101
	2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ..	104
	a. Dukungan organisasi	104
	b. Kemampuan manajemen	113
	c. Kompetensi Aparatur	119
	C. Pembahasan	124
	1. Kinerja Pelayanan	124
	a. Produktivitas	124
	b. Kualitas Pelayanan	140
	c. Responsivitas	156
	d. Responsibilitas	158
	e. Akuntabilitas	163
	2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ..	165
	a. Dukungan organisasi	166
	b. Kemampuan manajemen	176
	c. Kompetensi Aparatur	179
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	182
	A. KESIMPULAN	182
	B. SARAN	186
	Daftar Pustaka	185
	Lampiran 1 Pedoman Wawancara	194
	Lampiran 2 Transkrip Wawancara	201
	Lampiran 3 Check List Pengumpulan Data	229

	DAFTAR TABEL	halaman
Tabel 1.1	Kewenangan Kepala BKPMPT dalam Bidang Perizinan dan Non Perizinan	7
Tabel 1.2	Rekapitulasi Penerbitan Izin Pada BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2011 - 2015	8
Tabel 2.1	Indikator Penyusun Kinerja Pelayanan Publik	23
Tabel 2.2	Indikator Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu	33
Tabel 2.3	Reviuw Perbandingan Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4.1	Pegawai BKPMPT Kabupaten Nunukan menurut Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.2	Jenis Pelayanan Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan	56
Tabel 4.3	Volume Penerbitan Izin BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2011– 2015	59
Tabel 4.4	Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap PAD Kabupaten Nunukan Tahun 2012-2015	61
Tabel 4.5	Kontribusi Retribusi Perizinan Terhadap Realisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2012 - 2015	62
Tabel 4.6	Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap Realisasi Retribusi Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2012-2015	63
Tabel 4.7	Realisasi Investasi Daerah berdasarkan Indikator Kinerja RPJMD Tahun 2011-2016	64
Tabel 4.8	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Produktivitas	66
Tabel 4.9	Jangka Waktu Pelayanan berdasarkan Jenis Izin	75
Tabel 4.10	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kualitas Layanan	80
Tabel 4.11	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsivitas	88
Tabel 4.12	Rekapitulasi Dasar Persyaratan Jenis Perizinan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan	89
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jumlah SPPL berdasarkan Jangka Waktu Pelayanan Tahun 2016	96
Tabel 4.14	Rekapitulasi Jumlah Rekomendasi IMB dari Dinas PU berdasarkan Jangka Waktu Penerbitan Kabupaten Nunukan Tahun 2016	97
Tabel 4.15	Proses Penerbitan Rekomendasi Tim Teknis	99
Tabel 4.16	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsibilitas	100
Tabel 4.17	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Akuntabilitas	104
Tabel 4.18	Data Sarana dan Prasarana pada BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2015	111

Tabel 4.19	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Dukungan Organisasi	113
Tabel 4.20	Jenis Izin Paralel	114
Tabel 4.21	Tim Teknis Perizinan PTSP Kabupaten Nunukan	117
Tabel 4.22	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kemampuan Manajemen	119
Tabel 4.23	Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kompetensi Aparatur	123
Tabel 4.24	Tingkat Pertumbuhan Perizinan Tahun 2011-2015	124
Tabel 4.25	Rekapitulasi Realisasi Penerbitan Perizinan Tahun 2011 - 2015	126
Tabel 4.26	Perbandingan Tingkat Pertumbuhan Perizinan 2011 - 2015	126
Tabel 4.27	Pertumbuhan Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap Pendapatan Asli Daerah Tahun 2011-2015	128
Tabel 4.28	Target Pendapatan Kabupaten Nunukan berdasarkan Jenis Pendapatan Tahun 2011-2014	130
Tabel 4.29	Fasilitas Sarana Prasarana Perhubungan	135
Tabel 4.30	Rasio RT Berlistrik dan Desa Berlistrik Kabupaten Nunukan	136
Tabel 4.31	Pemasangan dan Pengadaan Jaringan Tahun 2005 - 2014	138
Tabel 4.32	Respon Pengguna Layanan terhadap Dimensi Kualitas Layanan	140
Tabel 4.33	Rekapitulasi Permohonan Izin Dasar Tahun 2016	146
Tabel 4.34	Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2012 – 2014	155
Tabel 4.35	Rata-rata Lama Waktu Penyelesaian Rekomendasi IMB dan SPPL Tahun 2016	161
Tabel 4.36	Perbandingan Jangka Waktu Pelayanan Perizinan berdasarkan Standar Pelayanan dan SOP	173
Tabel 4.37	Aspek Kepemimpinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan	177

DAFTAR GAMBAR		halaman
Gambar 2.1	Siklus Manajemen Kinerja	20
Gambar 2.2	Pembaruan BSC	30
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir Evaluasi Kinerja PTSP	42
Gambar 4.1	Alur Pelayanan Perizinan	69
Gambar 4.2	Mekanisme/Alur Pelayanan Perizinan	73
Gambar 4.3	Ruang Pelayanan Kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan	79
Gambar 4.4	Informasi Pelayanan BKPMPT Kabupaten Nunukan di Kantor Kecamatan	82
Gambar 4.5	Alur Pengaduan	87
Gambar 4.6	Anggaran Berbasis Kinerja	139
Gambar 4.7	Simulasi Penyelarasan RPJMD	139



	DAFTAR GRAFIK	halaman
Grafik 4.1	Grafik Prosentase Retribusi Perizinan terhadap PAD, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2012 – 2015	129



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi Birokrasi yang digulirkan pemerintah pada dasarnya bertujuan menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas, berkinerja tinggi, memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik dalam melayani masyarakat. Sasaran Reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025, diarahkan pada tiga hal yaitu (1) Terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN; (2) Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Target Reformasi Birokrasi jangka panjang pada tahun 2025 adalah terciptanya manajemen pemerintah Indonesia dengan standar “Birokrasi Berkelas Dunia”. Pemerintah saat itu diharapkan dapat bertindak profesional, berintegritas tinggi, mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan menjalankan manajemen pemerintah yang demokratis serta mampu menghadapi tantangan abad ke-21 melalui tata pemerintah yang baik. Upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan pemerintah telah menunjukkan perubahan positif pada berbagai bidang, namun pada bidang pelayanan publik, pemerintah dinilai belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai perkembangan kebutuhan dan tantangan masyarakat serta persaingan global.

Tantangan yang dihadapi terkait dengan permasalahan ini berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015–2019, halaman 13 :

“a. Pelayanan perijinan masih belum berjalan efektif dan efisien

Proses kerja birokrasi yang rumit dan kewenangan yang terpecah di berbagai instansi, membuat pelayanan perijinan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi

b. Praktek pungutan liar (pungli) dalam pelayanan perijinan masih terjadi sehingga menghambat iklim usaha dan investasi

Kejelasan biaya pelayanan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, karena masih banyak biaya-biaya lain yang tidak resmi muncul dalam praktik pelayanan perijinan. Karena itu praktik pelayanan perijinan di Indonesia, tidak hanya memerlukan waktu yang lama tetapi juga biaya yang tinggi;

c. Praktek manajemen pelayanan publik belum dijalankan dengan baik

Berbagai aspek manajemen pelayanan publik sebagaimana digambarkan pada UU Pelayanan Publik, seperti standar pelayanan dan maklumat pelayanan, belum secara konsisten diimplementasikan. Masalah lainnya: rendahnya kompetensi petugas pelayanan, inovasi dan budaya pelayanan bermutu, serta penggunaan e-services sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pelayanan yang belum merata. Disamping itu, masih erdapat *fragmented* dan tumpang tindih fungsi kelembagaan pelayanan.”

Penjelasan tersebut di atas sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2015) yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan. Indikasi hal tersebut antara lain masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, inefisiensi, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Survei integritas sektor publik yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi pada tahun 2014 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik untuk instansi Pemerintah Pusat mencapai skor 7,22 dari skala 10, sedangkan untuk Pemerintah Daerah pada tahun 2013 mencapai skor 6,82.

Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik yang diperoleh dari dua variabel, *pertama* pengalaman integritas; merefleksikan pengalaman responden terhadap korupsi yang dialami dengan indikator pengalaman korupsi dan cara pandang terhadap korupsi; *kedua* potensi integritas; merefleksikan faktor-faktor yang berpotensi penyebab korupsi dengan indikator lingkungan kerja, sistem administrasi, perilaku individu dan pencegahan korupsi.

Penilaian dunia internasional terhadap iklim investasi di 189 negara oleh International Finance Corporation tahun 2014 menunjukkan, bahwa Indonesia menempati peringkat ke-175 untuk aspek kemudahan memulai usaha dan peringkat ke-120 untuk aspek kemudahan berusaha. Rendahnya peringkat kemudahan memulai usaha tersebut tidak lepas dari rumitnya birokrasi perijinan dengan karakteristik diantaranya adalah prosedur yang berlebihan.

Laporan penelitian Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) tahun 2014 menjelaskan bahwa upaya Reformasi birokrasi pada aspek memulai usaha meliputi tiga hal, yaitu (1) reformasi kelembagaan dengan membentuk lembaga baru yang menangani proses perizinan; (2) peningkatan kapabilitas sumber daya manusia aparatur; (3) reformasi manajemen dengan dukungan teknologi informasi untuk mendukung keterbukaan akses mekanisme dan prosedur perizinan bagi masyarakat. Reformasi pada aspek kemudahan berusaha untuk mendorong iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi dapat dilakukan melalui penyederhanaan regulasi

perizinan, hal ini dapat mendorong tingkat kesadaran masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan kegiatan formal.

Gambaran tersebut di atas senada dengan yang disampaikan Damanik (2015) peneliti KPPOD bahwa penyederhanaan perizinan secara menyeluruh meliputi empat aspek yang saling terkait yaitu penyederhanaan proses penerbitan izin, persyaratan memperoleh izin, pengendalian biaya pengurusan izin, dan penyederhanaan jenis izin.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik baik dari sisi penyederhanaan pelayanan maupun kelembagaan telah dilakukan pemerintah, antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah. Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Aturan tersebut menegaskan bahwa setiap Pemerintah Daerah wajib melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu dengan melakukan penyederhanaan terhadap waktu, prosedur, dan biaya, dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Landasan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu bagi berbagai pelayanan publik semakin kuat dengan ditetapkannya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu pada dasarnya mengintegrasikan segala proses pengelolaan berbagai bentuk pelayanan dalam satu tempat, dengan harapan pelayanan bisa lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib administrasi pelayanan.

Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperluas ruang lingkup PTSP meliputi seluruh

pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai tingkatan pemerintahan, termasuk bidang penanaman modal yang sebelumnya diatur dengan ketentuan sendiri.

Penerapan PTSP untuk pelayanan utama perizinan dan investasi merupakan isu nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 02 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015 – 2019, oleh karena itu diperlukan langkah percepatan bagi penerapan PTSP secara efektif efisien, antara lain melalui kebijakan penguatan kapasitas pengendalian kinerja pelayanan publik yang meliputi pemantauan, evaluasi, penilaian dan pengawasan.

Penyelenggaraan PTSP dalam prakteknya mengalami pasang surut, penyatuan urusan pelayanan perizinan pada satu instansi tertentu tidak secara otomatis menjadikan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan ketika urusan perizinan masih dilaksanakan oleh beberapa instansi yang berbeda. Kondisi tersebut digambarkan oleh Dwiyanto (2015:81-82) sebagai berikut :

“hasil observasi yang dilakukan di beberapa UPT perizinan menunjukkan bahwa bagian-bagian pelayanan yang terdapat di UPT ternyata hanya berfungsi sebagai *front office*, yaitu tempat pemberian informasi dan penerimaan berkas persyaratan pengajuan izin. Mekanisme perizinan masih sama. Bagian-bagian pelayanan itu tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan “*go or no go*” terhadap permohonan izin yang disampaikan karena kewenangan tersebut masih dipegang oleh kepala dinas atau pejabat tertentu yang keberadaannya tidak di UPT, melainkan masih di masing-masing dinas, badan, atau kantor”

Keberhasilan pelaksanaan PTSP di beberapa daerah bahkan yang menjadi percontohan sangat ditentukan oleh kebijakan dan komitmen dari

pimpinan daerah. Kepala daerah bersama jajarannya bersinergi dengan DPRD untuk merestrukturisasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur pelaksana, dibarengi dengan kebijakan pemerataan kesejahteraan aparatur secara proporsional. (Hardiyansyah, 2011).

Penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan telah di rintis sejak tahun 2008 melalui Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, selanjutnya pada tahun 2011 dilebur bersama dengan Kantor Penanaman Modal menjadi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT). Dasar pelaksanaan kewenangan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan diatur melalui Peraturan Bupati Nunukan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Kewenangan Kepala BKPMPT dalam Bidang Perizinan dan Non Perizinan

No	Bidang Perizinan	Perbup Nomor 7 Tahun 2012	Perbup Nomor 26 Tahun 2013	Perbup Nomor 17 Tahun 2015
1	Perizinan Usaha	24	30	28
2	Perizinan Tertentu	7	6	4
3	Penanaman Modal	9	12	10
4	Data dan Informasi	1	1	1

Sumber : Diolah dari data Bagian Organisasi Setda Kabupaten Nunukan Tahun 2016

Pendelegasian kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut meliputi pemrosesan, penandatanganan dan pencabutan izin, namun untuk beberapa jenis izin tertentu, kewenangannya masih berada pada Bupati Nunukan. Perubahan terhadap Peraturan Bupati Nunukan tersebut beberapa kali dilakukan untuk merespon dinamika perkembangan

kebutuhan masyarakat dan untuk menyesuaikan terhadap pemberlakuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Realisasi penyelenggaraan PTSP dalam kurun waktu 2011 – 2015 berdasarkan jenis perizinan dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penerbitan Izin Pada BKPMPT
Kabupaten Nunukan Tahun 2011 - 2015

NO	JENIS IZIN	TAHUN				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Bidang Penanaman Modal	-	18	41	32	46
2	Bidang Perizinan Tertentu	1.152	1.373	1.436	577	515
3	Bidang Perizinan Usaha	389	790	804	324	353
Jumlah		1.541	2.181	2.281	933	914

Sumber : Diolah dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Realisasi penerbitan perizinan selama ini diindikasikan tidak berbanding lurus dengan kinerja penyelenggaraan PTSP, hal yang dapat menggambarkan kondisi tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Rendahnya realisasi investasi dibandingkan target di akhir Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)

Nilai investasi sampai dengan tahun 2014 (ke tiga RPJMD) sebesar Rp. 8,608 Trilyun masih jauh dibandingkan dengan target akhir sebesar Rp. 36 Trilyun.

2. Capaian nilai survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan, tahun 2014 dengan nilai 70,02 dibandingkan tahun 2013 mencapai nilai 72,46, adapun hasil penilaian unsur terlemah relatif sama yaitu pada aspek kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan.

3. Tim Teknis PTSP belum terbentuk

Tim teknis terdiri dari pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya yang ditetapkan dengan keputusan Bupati. Tim ini bertugas melakukan pemeriksaan teknis di lapangan di bawah koordinasi kepala PTSP dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

Penjelasan yang kurang lebih sama disampaikan Kepala BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP, bahwa kendala pelayanan perizinan antara lain :

1. Stigma negatif masyarakat terhadap pelayanan perizinan
2. Lamanya waktu penyelesaian perizinan
3. Alur pelayanan yang masih panjang
4. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu

Upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan perlu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan mengingat :

1. Pelayanan perizinan merupakan salah satu sarana bagi masuknya investor ke daerah
2. Wujud nyata akuntabilitas kinerja Pemerintah Daerah
3. Wujud nyata keberpihakan pada sektor informal dan UMKM

Semangat perbaikan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda prioritas kabinet Pemerintah Presiden Jokowi – Jusuf Kalla, sebagaimana tersebut pada angka dua “NAWACITA” yaitu Pemerintah tidak absen dengan

membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, yang sebagian penjelasannya dalam Visi Misi, Program dan Aksi Jokowi-JK (2014:7) kami kutip sebagai berikut :

“Akan secara konsisten menjalankan agenda Reformasi Birokrasi secara berkelanjutan dengan restrukturisasi kelembagaan, perbaikan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kompetensi aparatur, memperkuat monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik, serta membuat ruang partisipasi publik melalui *citizen charter* dalam UU Kotrak Layanan Publik “

Evaluasi kinerja penyelenggaraan PTSP merupakan salah satu alternatif proses pembelajaran untuk melihat sejauh mana keberhasilan dan kekurangan pelaksanaan tugas selama ini, sekaligus dapat dijadikan dasar upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang. Hakekatnya kewajiban setiap penyelenggaran pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja secara periodik dengan indikator yang jelas dan terukur telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang pencapaian kinerja penyelenggaraan PTSP sekaligus dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan”

B. Rumusan Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang tersebut di atas secara umum berkenaan dengan kinerja BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP dengan gambaran sebagai berikut :

1. Unsur terlemah dari survey IKM yang relatif tetap, yaitu kecepatan, prosedur dan persyaratan.
2. Jangka waktu penyelesaian perizinan dan alur pelayanan yang masih panjang.
3. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu.

Berdasarkan identifikasi masalah, di susun rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan :

1. Sejauhmanakah kinerja BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Nunukan ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menentukan kinerja penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauhmana kinerja BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Nunukan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kinerja penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan.

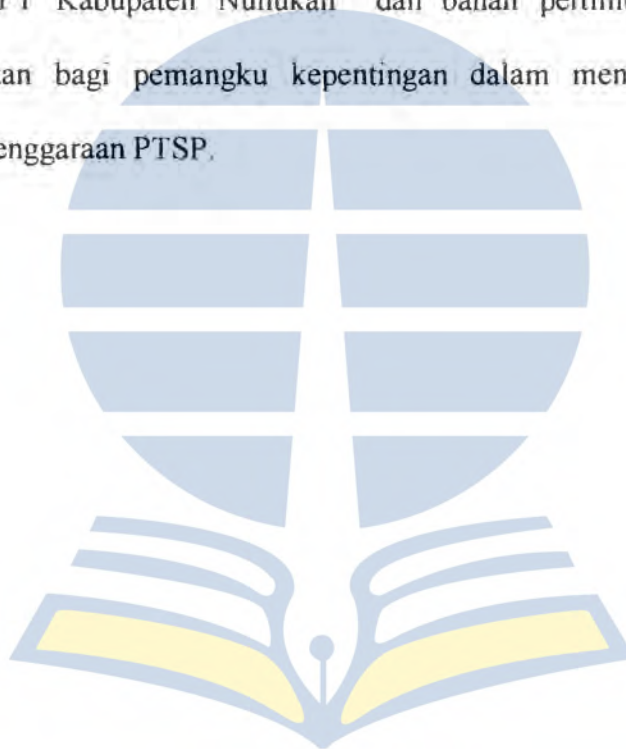
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi dunia pendidikan atau peneliti selanjutnya yang ingin mendalami studi/penelitian yang bertema serupa.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi BKPMPT Kabupaten Nunukan dan bahan pertimbangan pembuatan kebijakan bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan PTSP.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian lain disampaikan oleh Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Definisi lain yang lebih rinci disampaikan Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2015:2) :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Karakteristik pelayanan menurut Norman (dalam Trilestari sebagaimana dikutip Hardiyansyah, 2011) adalah :

1. Sifatnya tidak dapat diraba dan berbeda sifatnya dengan barang jadi.
2. Tindakan nyata dan dipengaruhi oleh pola tindak sosial
3. Produk dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan pada satu tempat.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa dalam pelayanan terjadi aktivitas saling memberi / menerima antara penyedia dan pengguna layanan yang hasil akhirnya tidak selalu memberikan kesan atau rasa yang sama kepada kedua pihak.

Istilah layanan publik lazimnya memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, dimana pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Unsur penting dalam pelayanan publik terdiri dari penyelenggara, penerima pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan potret kualitas pemberian pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat, istilah kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda namun pada umumnya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk berupa kinerja, kehandalan, kemudahan dan estetika. Groetsh dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011:35) menyatakan bahwa : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pengertian lain tentang kualitas pelayanan disampaikan oleh Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011:36) : “Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

Fernandes (dalam Hardiyansyah, 2011:100) menyatakan terdapat dua hal penting yang perlu di cermati dalam kaitannya dengan layanan publik, yaitu dimensi pemberi layanan dan dimensi pengguna layanan.

“Berdasarkan dimensi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas dan mekanisme kerja, harga yang terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dipastikan ... dari dimensi masyarakat pengguna layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik”

Secara etimologis, kinerja dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja”, merupakan terjemahan dari bahasa asing *performance* yang lazim diartikan sebagai prestasi atau hasil kerja.

Kinerja diposisikan sebagai unsur paling menentukan dalam administrasi publik selain kebijakan, struktur organisasi, manajemen, etika, lingkungan, meskipun setiap unsur memiliki keterkaitan dan saling mempengaruhi. Beberapa pengertian kinerja disampaikan para ahli sebagai berikut :

1. Kinerja menurut Stephen P Robbins (dalam Rai, 2010:40) adalah : “hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan”.
2. Kinerja menurut Ahuya (dalam Rai, 2010:41) : *“Performance is the way of the job or task is done by individual, a group of an organization”* [“Kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas”]
3. Kinerja menurut Bernardin dan Russel (dalam Sedarmayanti, 2012 : 226) adalah : *“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period.”*
4. Kinerja menurut Prawirosentono (dalam Widodo 2012:135) : adalah :
“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tupoksiwab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”

Definisi tersebut di atas menjelaskan bahwa dalam kinerja terkandung adanya “proses” dan “hasil” dari suatu fungsi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Keban (2008) berpendapat bahwa secara umum kinerja lebih sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang dapat dinilai berdasarkan siapa pelakunya, yaitu kinerja perseorangan, kinerja kelompok dan kinerja institusi serta kinerja program/kebijakan.

Klasifikasi lain disampaikan oleh Swanson (dalam Keban, 2008) yang membagi kinerja atas tingkatan kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu.

1. Kinerja Organisasi

Kinerja yang menggambarkan sampai sejauhmana kesesuaian antara pencapaian hasil saat ini dibandingkan tujuan, misi dan target organisasi. Pencapaian hasil tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan dengan kinerja sebelumnya maupun organisasi pembanding lain, melalui aspek yang terkait antara lain struktur kelembagaan, kebijakan sumberdaya manusia, budaya kerja, infrastruktur, pembiayaan dan kepemimpinan.

2. Kinerja Proses

Kinerja yang menggambarkan organisasi mampu merancang suatu standar, prosedur dan mekanisme kerja dalam suatu sistem baku yang berkesinambungan sehingga dapat mencapai tujuan, misi organisasi.

3. Kinerja Individu

Kinerja yang menggambarkan pencapaian hasil perorangan apakah telah sesuai dengan misi organisasi. Aspek yang terkait antara lain kemampuan mental, fisik, dan emosi secara perseorangan untuk menghadapi berbagai

tantangan dan kendala serta kemampuan menjaga motivasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan dan program dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi, melalui kinerja dapat diketahui sampai seberapa jauh keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Berpijak dari pengertian tersebut di atas pada dasarnya konsep kinerja harus diartikan secara lebih luas menyangkut aspek organisasi, proses maupun individu, dalam penelitian ini penulis cenderung merujuk pendapat Bernardin dan Russel sehingga kinerja dapat diartikan sebagai hasil capaian atau prestasi kerja suatu organisasi pada kurun waktu tertentu, untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebagai wujud nyata dari akuntabilitas publik.

Kinerja pelayanan publik sebagaimana disampaikan oleh Hardiyansyah (2011) meliputi :

1. Produksi, ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu, ukuran kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pengguna layanan.
3. Efisiensi, ukuran perbandingan antara masukan dan keluaran.
4. Fleksibilitas, ukuran daya tanggap organisasi melakukan perubahan sejalan kebutuhan dan perkembangan tuntutan pelayanan.
5. Kepuasan, menggambarkan perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan kedudukan dalam perannya di organisasi.

6. Persaingan, menggambarkan posisi organisasi dalam bersaing dengan organisasi lain yang sejenis.
7. Pengembangan, ukuran kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan potensi.
8. Kelangsungan hidup, menunjukkan kemampuan untuk bertahan dan perubahan global.

B. Evaluasi kinerja

Istilah evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai upaya untuk melakukan pengukuran atau penilaian terhadap hasil pelaksanaan kegiatan suatu program kebijakan dibandingkan dengan rencana atau target/tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Nugroho mengikuti Dunn (dalam Nugroho, 2014 : 772) yang menyatakan evaluasi adalah sebagai berikut :

“Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dicapai melalui tindakan publik, evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target, dan evaluasi memberikan sumbangan pada aplikasi metode-metode analisa kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi”

Definisi evaluasi dalam konteks kebijakan disampaikan Thomas Dye (dalam Parson, 2014:547) sebagai berikut : “pemeriksaan objektif, sistematis dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai”

Informasi pencapaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan merupakan dasar bagi penentuan tingkat kinerja kebijakan, sebagaimana pendapat Subarsono (2013) tentang tujuan dari evaluasi sebagai berikut

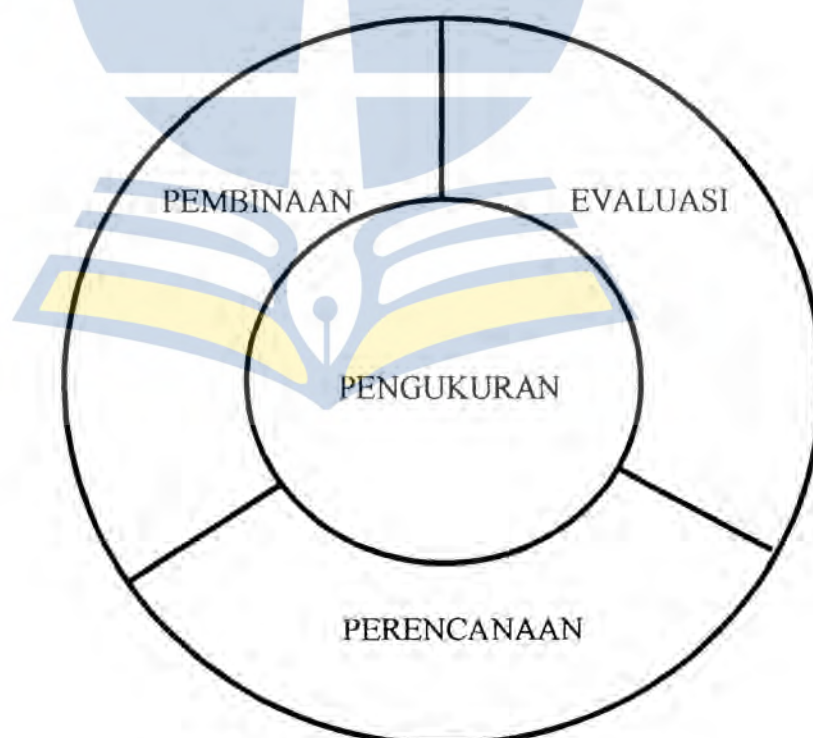
1. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan
2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan.
3. Mengukur tingkat keluaran suatu kebijakan.
4. Mengukur dampak suatu kebijakan.
5. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan.
6. Sebagai masukan untuk kebijakan yang akan datang.

Pendekatan untuk menilai/mengukur kinerja menurut Keban (2008) terdiri dari pendekatan perilaku dengan parameter efisiensi dan pendekatan hasil dengan parameter efektivitas. Selanjutnya, disamping kedua parameter tersebut Martin & Kettner (dalam Keban, 2008) menambahkan pentingnya kualitas dalam pengukuran kinerja.

1. Efisiensi : merupakan perwujudan dari pendekatan perilaku, dilakukan untuk menilai hasil pekerjaan dengan mengamati tata cara dan perilaku dengan parameter utama waktu, tenaga dan biaya. Hasil perbaikan berupa rekomendasi perubahan atau perbaikan metoda dan teknik kerja.
2. Efektivitas : merupakan perwujudan dari pendekatan hasil, dipergunakan untuk menilai apakah suatu pekerjaan telah dilakukan secara baik dan sesuai dengan tuntutan pihak yang membutuhkan. Parameter utama yang digunakan berupa ketepatan jenis dan produk layanan, ketepatan waktu dan ketepatan lokasi.

3. Kualitas : merupakan parameter yang dikembangkan untuk mengukur cara pemberian pelayanan kepada kelompok sasaran.

Evaluasi kinerja merupakan salah satu unsur dari manajemen kinerja selain perencanaan kinerja dan pembinaan kinerja. Manajemen kinerja merupakan suatu proses kegiatan berkelanjutan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Proses dalam manajemen kinerja dikatakan berkelanjutan mengingat setiap tahapan kegiatan secara otomatis akan berjalan secara terus menerus diawali dengan tahapan perencanaan kinerja, pembinaan kinerja dan evaluasi kinerja. Simanjuntak (2011) menggambarkan bahwa proses tersebut terjadi dalam bentuk siklus manajemen kinerja dan yang menjadi inti atau fokus utamanya adalah pengukuran dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Siklus Manajemen Kinerja

Sumber : Dikutip dari Simanjuntak (2011:21)

Evaluasi kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian secara komprehensif terhadap pencapaian target tertentu dari tujuan strategis organisasi dengan menggunakan parameter yang telah ditentukan. Definisi evaluasi kinerja menurut Simanjuntak (2011:107) adalah “suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu”.

Pelaksanaan evaluasi kinerja sektor publik adalah untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik dan memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang. James B. Whitaker (dalam Sedarmayanti, 2012) berpendapat bahwa pengukuran sektor publik merupakan alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas, juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Pendapat tersebut sejalan dengan tujuan pengukuran kinerja pada sektor publik yang disampaikan Rai (2010) sebagai berikut :

1. Menciptakan akuntabilitas publik.
2. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
4. Menyediakan sarana pemberlajaran pegawai.
5. Memotivasi pegawai.

Evaluasi kinerja organisasi dalam konteks pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, mengingat hasil kegiatan tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu,

sekaligus menjadi umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi dimasa yang akan datang serta akuntabilitas.

Evaluasi kinerja yang baik tidak hanya mampu menjawab masalah organisasi dalam konteks proses pemberian pelayanan semata, namun harus bisa berkontribusi untuk menjawab tuntutan dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Dwiyanto (2015:151) mengistilahkan bahwa “Kemanfaatan bagi masyarakat menjadi kriteria utama penilaian kinerja birokrasi pemerintah”.

Penjelasan yang relatif sama disampaikan oleh pendapat Keban (2008 : 217) sebagai berikut :

“Dasar penilaian kinerja tidak semata-mata pada proses yang ditempuh, perlakuan kepada bawahan atau kepada masyarakat luas dan bagaimana akuntabilitas berjalan di dalam organisasi, tetapi lebih luas lagi yaitu berkenaan dengan kualitas pelayanan, keterkaitan dengan visi dan misi atau nilai-nilai yang diperjuangkan organisasi, kesesuaian apa yang dikerjakan organisasi publik dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat atau ‘user’ dan sampai seberapa jauh suatu organisasi publik telah belajar memecahkan masalah dan memperbaiki situasi yang dihadapinya, termasuk merancang masa depannya”.

Pernyataan tersebut mempertegas bahwa selama ini dalam rangka penilaian kinerja birokrasi, aspek kepatuhan terhadap prosedur internal lebih dominan dibandingkan dengan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Review literatur yang dilakukan Ratminto (2015:174-178) terhadap pendapat pakar/ahli terkait indikator yang dapat dijadikan sebagai penyusun kinerja dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Indikator Penyusun Kinerja Pelayanan Publik

NO	Pakar / Ahli	Indikator	Pakar / Ahli
1	Gibson, Ivancevich dan Donnelly	Kepuasan	
		Produksi	
		Keadaptasian	
		Pengembangan	
2		Efisiensi	Salim dan Woodward
		Efektivitas	
		Ekonomi	
		Keadilan	
3	Lenvinne	Responsibilitas	
		Akuntabilitas	
4		Responsivitas	Zeithaml, Parasuraman dan Berry
		Ketampakan fisik	
		Reliabilitas	
		Kepastian	
		Empati	

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Ratminto, 2015.

1. Kepuasan, menggambarkan seberapa jauh penyelenggara pelayanan dapat memenuhi kebutuhan staf pegawai.
2. Produksi, menggambarkan kemampuan penyelenggaraan pelayanan menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh lingkungan sekitar / masyarakat luas.
3. Keadaptasian, menggambarkan daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap tuntutan perubahan lingkungan sosial.
4. Pengembangan, menggambarkan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan potensinya.
5. Efisiensi, menggambarkan keadaan terbaik atas perbandingan input dan output penyelenggaraan pelayanan.
6. Efektivitas, menggambarkan pencapaian tujuan pembentukan penyelenggara pelayanan

7. Ekonomi, menggambarkan penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan, menggambarkan pemberlakuan asas kesamaan derajat dan pemerataan
9. Responsibilitas, menggambarkan kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan.
10. Akuntabilitas, menggambarkan tingkat kesesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan dan norma masyarakat lainnya.
11. Responsivitas, menggambarkan keinginan staf untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan sigap.
12. Ketampakan fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi yang dimiliki penyelenggara pelayanan.
13. Reliabilitas, menggambarkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
14. Kepastian, mencakup pengetahuan, perilaku dan kemampuan penyedia pelayanan.
15. Empati, menggambarkan bentuk perhatian perorangan kepada pengguna layanan.

The Asia Foundation (2007) telah mengembangkan perangkat evaluasi yang dapat mengukur secara akurat operasional pelayanan perizinan terpadu dan dampaknya terhadap iklim usaha yang dikenal dengan Indeks Kinerja Pelayanan Perizinan Terpadu (IKP). Perangkat merupakan gabungan dari indikator proses dan hasil yang dirancang untuk mengevaluasi kapasitas dan kinerja kelembagaan PTSP melalui dimensi sebagai berikut :

1. Struktur

Berkenaan dengan komitmen pimpinan daerah untuk mendukung stabilitas dan keberlanjutan pelayanan dari sisi kelembagaan dan kewenangan PTSP; terdiri atas tiga indikator sebagai berikut : status organisasi, dasar hukum dan kewenangan.

2. Operasional

Berkenaan dengan mekanisme internal pelayanan yang mempengaruhi kualitas, efisiensi dan korupsi; terdiri atas lima indikator sebagai berikut : Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Prosedur Operasional Standar, Laporan Periodik, Mekanisme Pembayaran dan Pemanfaatan Teknologi Informasi.

3. Proses perizinan

Berkenaan dengan perbandingan aturan resmi prosedur perizinan dengan praktek aktual yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan; terdiri atas tiga indikator sebagai berikut : ketentuan resmi persyaratan, waktu dan biaya untuk memperoleh perizinan.

4. Persepsi pengguna layanan

Berkenaan dengan repon pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan; terdiri atas dua indikator sebagai berikut : ketersediaan informasi PTSP, mekanisme penyelesaian keluhan.

5. Volume penerbitan izin

Berkenaan dengan pengaruh antara jumlah peberbitan izin selama satu tahun terhadap Produk Domestik Bruto.

Penilaian skor IKP dilakukan dua kali, yaitu pada saat pengumpulan data pendahuluan yang hasilnya ditetapkan sebagai skor awal IKP, setelah tindakan perbaikan dalam jangka waktu tertentu, dilakukan penilaian ulang terhadap dimensi IKP yang sama. Hasil perbandingan dituangkan dalam bentuk grafik radar sehingga mudah terlihat gambaran perubahan setiap indikator dimensi IKP.

Indikator evaluasi kinerja pelayanan publik lainnya disampaikan oleh Dwiyanto (dalam Dwiyanto, 2012) terdiri atas produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Penjelasan indikator dimaksud lebih lanjut sebagai berikut :

1. Produktivitas

Pengukuran seberapa besar penyelenggaraan pelayanan memiliki hasil sesuai yang diharapkan, termasuk didalamnya aspek efisiensi dan efektivitas.

2. Kualitas Layanan

Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informasi berupa saran, masukan dan keluhan dari pengguna layanan memegang peranan penting dalam upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, hal ini dapat diperoleh antara lain melalui kegiatan survey kepuasan masyarakat.

3. Responsivitas

Menggambarkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat. Keselarasan antara program kegiatan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan tolok ukur daya tanggap penyelenggara pelayanan.

4. Responsibilitas

Ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

5. Akuntabilitas

Ukuran eksternal yang dipergunakan untuk melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Konsep lain yang lazim dipergunakan mengukur kinerja dalam rangka penguatan manajemen kinerja organisasi adalah pendekatan *Balanced Scorecard (BSC)* yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 oleh Robert S Kaplan dan David P Norton. Definisi *BSC* disampaikan Luis (2007:16) sebagai : “suatu alat manajemen kinerja (*performance management tool*) yang dapat membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan non-finansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat.”

Fahmi (2013) memberikan penjelasan bahwa *BSC* terdiri dari kata: (1) kartu skor (*score card*) dan (2) berimbang (*balanced*). Kartu skor dipergunakan untuk mencatat skor hasil kinerja organisasi/individu dan untuk merencanakan skor yang diinginkan pada masa mendatang. Hasil perbandingan antara kartu skor pada masa mendatang dengan hasil kerja

sesungguhnya digunakan untuk evaluasi kinerja organisasi/individu. Kata berimbang dimaknai bahwa kinerja organisasi/individu di ukur secara berimbang dari dua aspek yaitu keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

BSC bertujuan untuk mewujudkan visi misi dan strategi organisasi di lihat dari perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Standar perspektif BSC dari Kaplan dan Norton (dalam Fahmi, 2013:210) adalah sebagai berikut :

- a. Perspektif *financial*
BSC dibangun dari studi pengukuran kinerja di sektor bisnis, sehingga yang dimaksud perspektif *financial* di sini adalah terkait dengan *financial sustainability*. Perspektif ini digunakan oleh *shareholder* dalam rangka melakukan penilaian kinerja organisasi. Apabila dinarasikan akan berbunyi: "organisasi harus memenuhi sebagaimana harapan *shareholder* agar dinilai berhasil oleh *shareholder*".
- b. Perspektif *customer*
Perspektif *customer* adalah perspektif yang berorientasi pada pelanggan karena merekalah pemakai produk/jasa yang dihasilkan organisasi. Dengan kata lain, organisasi harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. Perspektif *internal business process*
Perspektif *internal business process* adalah serangkaian aktivitas yang ada dalam organisasi untuk menciptakan produk/jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Perspektif ini menjelaskan proses bisnis yang dikelola untuk memberikan layanan dan nilai-nilai kepada *stakeholder* dan *customer*.
- d. Perspektif *learning & growth*
Perspektif *learning & growth* adalah perspektif yang menggambarkan kemampuan organisasi untuk melakukan perbaikan dan perubahan dengan memanfaatkan sumber daya internal organisasi. Kestinambungan suatu organisasi dalam jangka panjang sangat bergantung pada perspektif ini".

Standar perspektif yang disampaikan Kaplan dan Norton tersebut menurut Luis (2007) merupakan titik pandang atau peta wilayah untuk penempatan strategi yang relevan di setiap bagian, lazim dikenal sebagai sasaran strategis.

1. Perspektif keuangan

Keuangan organisasi dalam jangka pendek merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas melalui berbagai upaya agar produktivitas organisasi lebih optimal. Dalam jangka panjang keuangan organisasi di lihat sebagai strategi pertumbuhan melalui peningkatan pendapatan dan peningkatan nilai bagi pelanggan.

2. Perspektif pelanggan

Strategi dalam perspektif pelanggan di lihat dari sudut pandang pengguna layanan dalam menilai produk dan jasa organisasi. Aspek kepuasan, citra dan reputasi organisasi dapat di ukur melalui survey kepuasan pelanggan. Upaya menjaga nilai pelanggan dilakukan dengan pendekatan *product leadership* yaitu adanya produk unggulan yang selalu terdepan dalam inovasi, *optional excellence* yaitu produk yang di rancang seekonomis mungkin, *customer intimacy* yaitu produk spesial yang tidak di buat secara masal.

3. Perspektif proses bisnis internal

Serangkaian aktivitas dalam bisnis internal yang lazim di sebut rantai nilai (*value chain*). Langkah mendasar dalam strategi ini adalah bagaimana proses produksi dapat berjalan lancar, efisien, efektif dan optimal. Strategi lain dalam perspektif ini adalah mengelola hubungan dengan pelanggan dengan menjaga dan memberikan layanan istimewa kepada mereka sebagai nilai tambah.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Perspektif ini memandang sumber daya manusia sebagai aset penentu kinerja organisasi yang perlu mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi. Strategi dalam perspektif ini ditujukan dalam rangka menumbuhkan kepuasan karyawan melalui peningkatan kompetensi karyawan, penyediaan dukungan teknologi, budaya kerja motivasi dan penghargaan.

Luis (2007) menjelaskan bahwa konsep *BSC* telah berevolusi (diistilahkan sebagai *BSC* generasi pertama dan *BSC* generasi kedua) dengan titik berat pembaruan pada fokus, tujuan dan bidang penerapan, dapat di lihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Pembaruan *BSC*
Sumber : Dolah dari Luis (2007:18)

Penggunaan *BSC* pada sektor publik dapat dimodifikasi sesuai dengan visi misi organisasi, pada instansi pemerintah yang orientasi utamanya adalah pelayanan publik maka perspektif pelanggan/pengguna layanan merupakan hal yang paling penting (Moh. Mahsun, 2011). Dimensi kualitas sebagai parameter kepuasan pengguna layanan sangat dipengaruhi tingkat kepuasan atas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang di terima / dirasakan, sedangkan perspektif keuangan lebih untuk mengukur efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dan merupakan perbandingan realisasi pendapatan dibandingkan dengan target pendapatan yang telah ditentukan. Pada perspektif bisnis internal, organisasi pelayanan publik harus mampu mengidentifikasi nilai-nilai yang dapat memuaskan konsumen serta memenuhi pengharapan dari pengambil kebijakan, adanya inovasi dan perbaikan proses dan mekanisme kerja merupakan alternatif pilihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan faktor pendorong peningkatan kinerja dari perspektif keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal. Parameter untuk menilai kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah kepuasan karyawan dan retensi karyawan.

Penilaian kinerja bagi instansi pemerintah menurut Osborne dan Gabriel (dalam Keban, 2008) dalam rangka kepentingan sebagai berikut :

1. Penentuan besaran gaji atau insentif.
2. Alat manajemen dalam rangka melakukan perbaikan kegiatan operasional secara berkesinambungan.

3. Melihat keterkaitan antara hasil dan pembiayaan program kegiatan atau pelayanan.

C. Indikator Evaluasi Kinerja PTSP

Indikator secara harfiah diartikan sebagai alat bantu untuk memahami berbagai fenomena baik sosial, ekonomi maupun politik, dalam konteks kebijakan publik maka indikator merupakan instrumen penting yang dapat dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu kebijakan. Agar dapat berperan dengan baik maka indikator harus memenuhi persyaratan yang *valid* dalam arti sesuai dengan realitas atau fenomena yang akan diukur dan *reliable* dalam arti memiliki keandalan untuk memberikan data dan informasi yang relatif tetap dalam mengukur fenomena yang sama pada waktu yang berlainan.

Ciri indikator yang baik menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki relevansi dengan kebijakan atau program yang akan dievaluasi.
2. Memadai dalam arti memiliki kemampuan untuk menggambarkan secara lengkap pencapaian tujuan suatu kebijakan.
3. Memiliki kemudahan untuk memperoleh data.
4. Memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional atau lebih.

Kegiatan evaluasi kinerja pada PTSP Kabupaten Nunukan dilaksanakan dengan menggunakan indikator evaluasi kinerja menurut Dwiyanto (2012), terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas,

akuntabilitas, sebagaimana rumusan indikator pada Tabel 2.2. Alasan yang mendasari pemilihan indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Secara tegas dinyatakan sebagai indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, dengan demikian sangat relevan dalam rangka evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur indikator kualitas layanan sebagai pelengkap beberapa indikator lain yang relatif sama yang disampaikan / pendapat para ahli lainnya seperti Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.
3. Rumusan terdiri dari indikator yang berorientasi pada proses dan hasil.

Tabel 2.2
Indikator Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO	Indikator Evaluasi PTSP	Indikator Sejenis / Pemanding	Pakar / Ahli
1	Produksi (termasuk efisiensi dan efektivitas)	Produksi	Gibson, Ivancevich dan Donnelly
		Efisiensi	Salim dan Woodward
		Efektivitas	
2	Kualitas Layanan	-	-
3	Responsibilitas	Responsibilitas	Lenvinne
4	Responsivitas	Responsivitas	Lenvinne, Zeithaml, Parasuraman dan Berry
5	Akuntabilitas	Akuntabilitas	Lenvinne

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2016.

D. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Hakekat reformasi birokrasi adalah adanya perubahan menuju kondisi yang lebih baik pada tataran birokrasi, baik dalam pengertian organisasi publik skala besar seperti pemerintah, pemerintah daerah maupun dalam pengertian skala kecil yakni suatu organisasi publik yang berorientasi nirlaba dan berfokus pada pemberian layanan masyarakat.

Makna kondisi yang lebih baik dalam konteks membangun birokrasi yang profesional mengarah pada pencapaian kinerja birokrasi dalam melaksanakan kewenangan, tugas fungsi dan tanggungjawabnya. Ruang lingkup birokrasi publik profesional berbasis kinerja menurut Widodo (2012:133) meliputi :

“Profesionalisme birokrasi ini tidak semata-mata dari aspek aparaturnya (birokrat) harus memiliki kompetensi yang tinggi agar kinerja birokrasi menjadi baik, akan tetapi perlu didukung oleh kelembagaan yang kondusif, ketatalaksanaan yang baik, manajemen yang andal, dan teknologi administrasi (sarana dan prasarana) yang diperlukan agar kinerja birokrasi bisa menjadi lebih baik dalam melaksanakan apa yang menjadi tupoksiwab-nya”

Pendapat tersebut diatas menegaskan bahwa membangun kinerja organisasi perlu didukung oleh beberapa unsur atau faktor yang meliputi struktur kelembagaan, perangkat personil, manajemen dan ketatalaksanaan, teknologi administrasi. Widodo (2012) lebih jauh menggambarkan pilar pendukung kinerja birokrasi sebagai berikut :

1. Dimensi perangkat kelembagaan

Berkenaan dengan dasar utama pembentukan kelembagaan yaitu efektivitas, efisiensi. Penataan kelembagaan yang menganut asas sedikit struktur kaya fungsi sesuai dengan kondisi geografis wilayah.

2. Dimensi aparatur

Berkenaan dengan kompetensi dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Aparat perlu memiliki kemampuan mendasar dalam hal pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugasnya.

3. Dimensi ketatalaksanaan

Berkenaan dengan keberadaan sistem, prosedur dan mekanisme kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab organisasi. Wujud ketatalaksanaan dalam bentuk standar pelayanan, standar operasional prosedur, prosedur tetap yang dapat dijadikan media kontrol dan akuntabilitas bagi organisasi maupun masyarakat yang dilayani.

4. Dimensi keuangan dan peralatan

Berkenaan dengan pengelolaan keuangan secara akuntabel dan responsibel serta ketersediaan sarana dan prasarana kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi.

Pendapat lain yang relatif hampir sama disampaikan oleh Simanjuntak (2011) bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi faktor utama berupa dukungan organisasi, kemampuan atau efektivitas manajemen, kinerja individu / kompetensi aparatur.

1. Dukungan organisasi

Keberadaan organisasi dalam wujud struktur kelembagaan untuk kejelasan pembagian, mekanisme dan keseimbangan beban kerja; penggunaan teknologi dan penyediaan sarana produksi; kondisi lingkungan kerja.

2. Kemampuan manajemen

Kemampuan untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen mulai tahap perencanaan, pengorganisasian, pengadaan dan pembinaan sumber daya manusia, pelaksanaan dan pengawasan.

3. Kompetensi Aparatur

Kompetensi berkenaan dengan kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan faktor yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan berdasarkan pendekatan yang disampaikan Simanjuntak (2011) yaitu dari aspek dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparatur.

E. Penelitian Terdahulu

1. Septa Andre Sitepu pada tahun 2012 dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administratif Jakarta Timur

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk *pertama*, mengevaluasi kepuasan masyarakat, *kedua*, mengevaluasi ketaatan lembaga terhadap ketentuan peraturan bidang pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan metode SERVQUAL yang mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan dengan membagi penilaian ke dalam lima kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kesungguhan). Analisis lain berupa analisis kualitatif dengan membandingkan peraturan yang ada dengan pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan *pertama*, bahwa secara umum masyarakat belum puas atas pelayanan yang ada, hal ini

terlihat dari rendahnya skor untuk seluruh indikator kualitas pelayanan dibandingkan skor dengan harapan masyarakat, *kedua*, dalam melaksanakan pelayanan lembaga belum menaati aturan yang ditetapkan dalam hal ini Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Sri Hartati, Netti Herawati, Endang Indri Listyani tahun 2013 dengan Judul Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui kinerja lembaga dengan menggunakan aspek produktivitas, kualitas layanan, resposivitas, *responsibilitas*, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tehnik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data, display data, verifikasi data atau penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan (a) produktivitas cukup efektif dalam arti pembentukan PTSP meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di tingkat lokal, (b) kualitas layanan belum memuaskan ditandai kurangnya sarana pelayanan dan perlakuan diskriminatif kepada pengguna layanan serta belum ada kepastian waktu penyelesaian layanan, (c) responsivitas dinilai cukup dengan ketanggapan melayani tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta perbaikan perilaku pelayanan aparatur, (d) *responsibilitas* dinilai rendah ditandai dengan kurangnya kegiatan sosialisasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat, (e) Akuntabilitas dinilai telah terwujud dengan berbagai aspek bukti pendukung. Faktor yang

mempengaruhi kinerja pelayanan adalah perangkat birokrat, ketatalaksanaan dan sumberdaya keuangan dan teknologi informasi.

3. Eko Apriyanto, 2011 dengan judul Penelitian Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui kinerja KPPT Surakarta dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan mengetahui hambatan dalam pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Kriteria yang dipergunakan dalam mengukur kinerja adalah produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas. Standar keberhasilan kinerja KPPT dilihat dari (a) aspek kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan, (b) pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan pelanggan, (c) kesesuaian capaian retribusi dengan target yang telah ditetapkan, (d) laporan pertanggungjawaban disampaikan secara berkala baik pada setiap maupun akhir tahun. Analisis data menggunakan teknik analisis data model interaktif yang terdiri dari komponen reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada KPPT Surakarta secara umum produktivitas dan kualitas pelayanan telah cukup baik, dan untuk akuntabilitas dinilai sangat baik, namun masih terdapat beberapa kendala sebagai berikut :

- a. Pemeriksaan lapangan belum dilaksanakan oleh petugas dari KPPT, selama ini tenaga teknis berasal dari Dinas Tata Kota (DKT) Surakarta. Hal ini berdampak pada pencapaian kinerja KPPT yang sangat terkait erat dengan kinerja aparat dari DKT Surakarta.

- b. Masih terbatasnya jumlah pegawai KPPT Surakarta yang memiliki kompetensi dalam teknis bangunan.
- c. Kepala KPPT terkadang tidak berada ditempat sehingga berdampak terhadap penyelesaian pekerjaan dalam penerbitan Surat Keputusan Izin Mendirikan Bangunan.
- d. Kurangnya pemahaman gambar bangunan dari pemohon dan staf KPPT
- e. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti komputer, printer.
- f. Ruang tunggu yang kurang representatif, mengingat luasannya yang kecil dan terbatasnya kursi tunggu.

Berdasarkan pemaparan di atas (reviuw penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.3) terdapat kesamaan fenomena yang diteliti yaitu kinerja, namun demikian terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilaksanakan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Penulis mengukur secara utuh seluruh indikator kinerja dari Dwiyanto (2012) yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.
2. Perbedaan dalam operasional konsep terhadap indikator yang sama antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 2.3
Reviuw penelitian terdahulu

No	Judul / Komponen	Uraian
1.	Evaluasi Kinerja Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administratif Jakarta Timur / Septa Andre Sitepu / 2012	
	Hasil	a. Secara umum masyarakat belum puas atas pelayanan yang ada, hal ini terlihat dari rendahnya skor untuk seluruh indikator kualitas pelayanan dibandingkan skor dengan harapan masyarakat, b. Dalam melaksanakan pelayanan lembaga belum menaati aturan yang ditetapkan
	Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
	Perbedaan	Dimensi kualitas untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu SERVQUAL dengan unsur <i>tangibles, responsiveness, realibility, assurance, empathy.</i>
2	Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang / Sri Hartati, Netti Herawati, Endang Indri Listyani / 2013	
	Hasil	a. Produktivitas cukup efektif b. Kualitas layanan belum memuaskan c. Responsivitas dinilai cukup d. Responsibilitas dinilai rendah e. Akuntabilitas dinilai telah terwujud
	Persamaan	a. Fenomena yang diteliti yaitu kinerja b. Dimensi kinerja diukur melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas
	Perbedaan	Operasional konsep dari masing masing indikator
3	Penelitian Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Surakarta Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan / Eko Apriyanto / 2011	
	Hasil	a. Produktivitas cukup b. Kualitas pelayanan cukup baik c. Sangat akuntabel
	Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
	Perbedaan	a. Penelitian sebelumnya mengukur kinerja melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan b. Penelitian yang dilakukan penulis mengukur kinerja melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

F. Kerangka Berfikir

Sejalan dengan perkembangan paradigma administrasi publik dengan model “reformasi”, maka telah terjadi perubahan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Hughes dan Barzelay (dalam Keban, 2008) menekankan bahwa integritas pemerintah lebih ditentukan oleh akuntabilitas, responsivitas dan keterbukaan. Pemerintah hendaknya juga berperan sebagai agen birokrasi yang berorientasi ke luar sebagai sebagai “*customer driven*”.

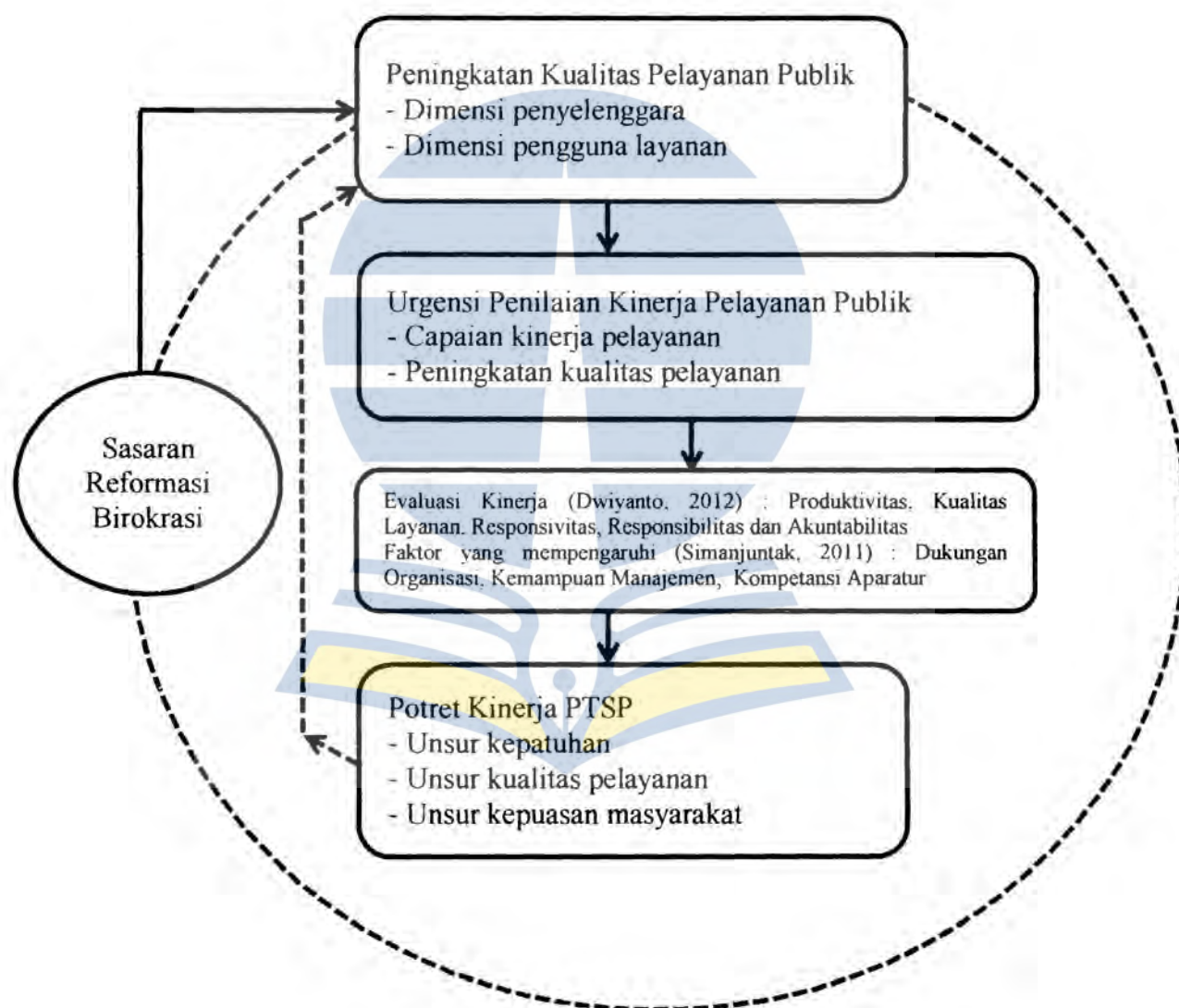
Pemerintah telah merespon perubahan tersebut menetapkan perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu sasaran reformasi birokrasi.

Peningkatan kualitas bermakna adanya perbaikan dari dua sisi yaitu penyelenggaraan dan proses pemberian pelayanan. Manajemen pelayanan terpadu merupakan salah satu pilihan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih mudah, murah, cepat dan terjangkau.

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ukuran dimensi pelayanan sangatlah beragam namun, dalam evaluasi kinerja setidaknya perlu memperhatikan indikator eksternal yang diperoleh dari pengguna layanan seperti kepuasan, akuntabilitas dan respotisivitas untuk melengkapi indikator internal seperti efisiensi dan efektivitas. Evaluasi kinerja yang baik tidak hanya mampu menjawab masalah organisasi dalam konteks proses pemberian pelayanan semata, namun harus bisa berkontribusi untuk menjawab tuntutan dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Berangkat dari pemikiran di atas maka penulis memandang perlunya evaluasi kinerja untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Koordinasi Pelayanan Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan dengan harapan dapat :

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.
2. Meningkatnya kualitas pemberian pelayanan dan kepuasan masyarakat.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Evaluasi Kinerja PTSP
Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2016

G. Operasional Konsep

1. Definisi konseptual kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
 - a. Produktivitas, kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran.
 - b. Kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan.
 - c. Responsivitas, daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan.
 - d. Responsibilitas, kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi.
 - e. Akuntabilitas, kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai dan norma yang ada di masyarakat.
2. Definisi konseptual faktor utama yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
 - a. Dukungan organisasi
 - b. Kemampuan manajemen
 - c. Kompetensi aparat
3. Definisi operasional kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
 - a. Indikator Produktivitas diukur dari volume penerbitan izin, kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD, realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan

- b. Indikator Kualitas layanan diukur dari kepuasan pengguna layanan terhadap persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, penanganan pengaduan saran dan keluhan.
 - c. Indikator Responsivitas diukur dari kemudahan dan kejelasan informasi prosedur pelayanan, sikap petugas dalam membantu pengguna layanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan
 - d. Indikator Responsibilitas diukur dari kesesuaian penyelesaian pekerjaan pada aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur.
 - e. Indikator Akuntabilitas diukur dari keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
4. Definisi operasional faktor utama yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi :
- a. Dukungan organisasi diukur dari struktur organisasi, kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja, ketersediaan teknologi dan sarana prasarana.
 - b. Kemampuan manajemen diukur dari kepemimpinan efektif, kemampuan koordinasi.
 - c. Kompetensi aparat diukur dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan, menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mencoba untuk melihat fenomena sosial yang terjadi saat ini dalam hubungannya kinerja penyelenggaraan PTSP. Istilah deskriptif diartikan upaya memberikan gambaran proses penyelenggaraan PTSP Kabupaten Nunukan pada kurun waktu tahun 2015 – 2016.

Arikunto (2013) menjelaskan bahwa dalam penelitian deskriptif, peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada objek atau wilayah penelitian, dilanjutkan dengan pemaparan dalam bentuk laporan yang lugas apa adanya. Pendekatan kualitatif dipilih mengingat paradigma kualitatif melihat realita tidak hanya sebagai fakta, namun dimungkinkan adanya inteprestasi lain untuk mencari makna lain dibalik realita.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber data dalam penelitian kualitatif ini dari internal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan dan para pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan sebagai data utama yang dilakukan melalui observasi dan wawancara terstruktur, adapun untuk melengkapi kebutuhan data dilakukan pengumpulan data pendukung

melalui studi dokumentasi dari berbagai sumber. Moleong (2013) menjelaskan bahwa sumber data penelitian kualitatif adalah tindakan, pernyataan lisan dan tertulis yang perlu dicermati serta benda lain dan dokumentasi yang perlu diamati sehingga dapat diperoleh makna atas keberadaannya tersebut.

Penelitian kualitatif tidak mengenal sampel, untuk itu Spadley (dalam Sugiyono: 2013) memberikan istilah "*social situation*" dimana peneliti dapat mendalami elemen aktivitas pelaku pada suatu tempat. Pelaku yang paling mengetahui tentang objek yang diteliti dinamakan subjek kunci atau *key informan*, tentu saja pihak yang mengetahui suatu objek penelitian tidak hanya bersifat tunggal. Informan pada penelitian ini adalah Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan beserta jajarannya, unsur Dinas Pendapatan Kabupaten Nunukan, unsur Bappeda Kabupaten Nunukan, Tim Teknis PTSP Kabupaten Nunukan, pengguna layanan.

C. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kualitatif, beberapa ahli menempatkan peneliti sekaligus berperan sebagai instrumen penelitian. Pada penelitian ini peneliti bertindak selaku yang merencanakan penelitian, melakukan pengumpulan data, menganalisa data dan menyusun laporan penelitian. Peneliti telah merumuskan pedoman wawancara dan check list pengumpulan data sebagai alat bantu instrumen penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai kondisi, sumber data dan cara tertentu yang secara umum menurut Sugiyono (2013) meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan / triangulasi. Penelitian dengan pendekatan kualitatif banyak dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara yang dilakukan secara, teknik dokumentasi sebagaimana pernyataan Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman (dalam Sugiyono, 2013:309).

1. Observasi

Klasifikasi observasi menurut Sanafiah Faisal (dalam Sugiyono, 2013) adalah observasi berpartisipasi, observasi yang secara terang-terangan dan tersamar dan observasi yang tidak terstruktur. Pada penelitian kualitatif ini, penulis memilih observasi yang tidak terstruktur dimana tidak menggunakan pedoman khusus dan fokus observasi dapat berkembang sesuai dengan perjalanan observasi.

Tahapan observasi menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2013) adalah *pertama*, tahap deskriptif yaitu ketika peneliti melakukan penjajagan awal pada saat pertama kali memasuki situasi sosial, dalam tahap ini dilakukan perekaman data secara umum, *kedua*, tahap reduksi yaitu saat menentukan fokus pada aspek tertentu dengan melakukan analisis taksonomi, *ketiga*, tahap seleksi yaitu ketika peneliti mengurai fokus menjadi komponen yang lebih rinci dan menemukan pemahaman secara lebih mendalam terhadap berbagai hal yang diteliti.

2. Wawancara

Hakekatnya dalam wawancara terjadi pertukaran informasi antara dua pihak melalui tanya jawab untuk mengetahui secara lebih mendalam terkait topik tertentu yang tidak dapat diketemukan melalui observasi. Klasifikasi wawancara menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2013) yaitu wawancara terstruktur, semi struktur dan tidak terstruktur. Pada penelitian ini, penulis memilih wawancara terstruktur mengacu kepada pedoman wawancara yang telah di buat dengan menggunakan alat rekam suara sebagai alat bantu.

3. Dokumentasi

Dokumen dalam bentuk catatan data, laporan, peraturan, bahkan dalam bentuk gambar dan visual lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan PTSP untuk mendukung hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Peneliti menetapkan check list pengumpulan data untuk alat bantu dalam studi dokumentasi

E. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap sejalan dengan berlangsungnya pengumpulan data, penafsiran data tidak digeneralisasi berdasarkan kesamaan namun penafsiran diarahkan untuk menemukan hal mendasar sesuai kenyataan. Peneliti melakukan teknik triangulasi dengan memeriksa berbagai sumber data yang lain untuk menemukan informasi yang di nilai menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya pada penyelenggaraan PTSP.

Metode penelitian kualitatif lebih memberikan ruang bagi penelitiannya menempuh langkah non-linear dan siklikal, kadangkala melakukan upaya “kembali” pada langkah-langkah penelitian yang sudah ditempuhnya dalam menjalani proses penelitian (Neuman dalam Gumilar Sumantri, 2005:60). Analisis data menggunakan metode analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu proses aktifitas dalam analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2008 Kabupaten Nunukan tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tekhnis Daerah Kabupaten Nunukan. Institusi ini secara khusus di bentuk untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya di bidang penanaman modal dan perizinan di daerah yang sebelumnya dilaksanakan oleh dua instansi yaitu Kantor Penanaman Modal dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

1. Visi dan misi

Visi BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2011 – 2016 adalah “Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan perizinan untuk mendorong iklim usaha dan iklim investasi di Kabupaten Nunukan”.

Pernyataan visi tersebut terdiri dari dua frase kunci yaitu pertama, peningkatan kualitas pelayanan perizinan, dan kedua, yaitu mendorong iklim usaha dan iklim investasi. Frase kunci pertama merupakan implementasi salah satu arah kebijakan Program Pembangunan Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2011 - 2016 yaitu meningkatkan mutu layanan publik melalui perbaikan sistem, peningkatan sarana prasarana, dengan

memperhatikan azas kecepatan layanan, kejelasan prosedur dan tarif (transparansi) serta dukungan fasilitas teknologi informasi yang modern.

Misi BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2011 – 2016 sebagai berikut :

- a. Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui pola pelayanan terpadu satu pintu.
 - b. Meningkatkan profesionalisme SDM aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - c. Meningkatkan akses pelayanan perizinan yang luas, mudah, cepat dan didukung oleh system otomasi pelayanan perizinan, informasi, sosialisasi, pengaduan dan promosi yang berbasis teknologi informasi.
2. Tugas pokok
- Menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Fungsi
- BKPMPT dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :
- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal daerah dan perizinan terpadu sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.
 - b. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis administratif bidang penanaman modal daerah dan perizinan terpadu.

- c. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan.
 - d. Pembinaan terhadap kelompok jabatan fungsional.
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
4. Struktur organisasi
- a. Kepala Badan.
 - b. Sekretariat yang terdiri dari :
 - 1. Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan.
 - 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - 3. Sub Bagian Keuangan.
 - c. Bidang Penanaman Modal yang terdiri dari :
 - 1) Kasubid Promosi dan Kerja Sama.
 - 2) Kasubid Pengawasan dan Pengendalian.
 - d. Bidang Perizinan Usaha yang terdiri dari :
 - 1) Kasubid Bidang Perizinan Perindagkop, Perhubungan, Kominfo dan ESDM.
 - 2) Kasubid Bidang Pariwisata, Pekerjaan Umum dan Pertanian.
 - e. Bidang Perizinan Tertentu yang terdiri dari :
 - 1) Kasubid Bidang Perizinan Pertanahan, Pembangunan dan Pemerintahan.
 - 2) Kasubid Bidang Perizinan Pendidikan, Kesehatan dan Ketenagakerjaan.
 - f. Bidang Data dan Sistem Informasi yang terdiri dari :
 - 1) Kasubid Pengolahan Data.

2) Kasubid Bidang Sistem Informasi.

g. Tim Teknis

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

5. Jumlah pegawai BKPMPT sampai dengan 31 Desember 2015 sebanyak 68 orang, terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 32 orang dan tenaga non PNS sebanyak 36 orang. Komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan sebagaimana Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Pegawai BKPMPT Kabupaten Nunukan menurut Tingkat Pendidikan

NO	URAIAN	TINGKAT PENDIDIKAN						JUMLAH (org)
		S2	S1	D-III	SMU	SLTP	SD	
Struktural								
1	Kepala Badan		1	-	-	-	-	1
2	Sekretaris	1	-	-	-	-	-	1
3	Kepala Bidang	-	4	-	-	-	-	4
4	Kasubag	1	1	1	-	-	-	3
5	Kasubid	-	6	2	-	-	-	8
Non Struktural								
1	Staf	-	3	4	8	-	-	15
2	Tenaga Honorar	-	14	2	18	1	-	36
JUMLAH		2	30	8	27	1	-	68

Sumber data : *Lakip BKPMPT 2016*

Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya merupakan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dengan memperpendek jarak atas kondisi geografis wilayah dari fungsi layanan terkait, sehingga pemberian pelayanan lebih singkat kepada pengguna layanan dilihat dari sisi akses dan proses pemberian pelayanan. Penerapan konsep ini mensyaratkan adanya penyederhanaan prosedur dan integrasi penyelenggaraan pelayanan dalam

satu tempat agar dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, sistem pelayanan terpadu dibedakan atas pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Sistem pelayanan terpadu satu pintu berupa pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, dengan tujuan:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
2. Memperpendek proses pelayanan
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat

Dasar utama pelaksanaan sistem pelayanan terpadu adalah pendelegasian kewenangan dari Kepala Daerah kepada PTSP meliputi:

1. Penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan.
3. Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

4. Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
6. Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Fungsi PTSP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan melekat pada BKPMPT, dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan pada Pasal 3 ayat 2 huruf d dinyatakan bahwa tugas pokok Kepala BKPMPT menyelenggarakan fungsi pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati. Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pedoman penyelenggaraan perizinan dan non perizinan melalui PTSP mempertegas kedudukan BKPMPT sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan dengan pola PTSP.

Dasar pelayanan PTSP di atur melalui Keputusan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian wewenang Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungan pemerintah Kabupaten Nunukan, sebanyak 42 jenis pelayanan perizinan dan 1 jenis layanan non perizinan berupa segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Rincian jenis pelayanan dapat di lihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Jenis Pelayanan Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan

NO	BIDANG	JENIS IZIN
1	Perizinan Usaha	a. Izin Usaha Perdagangan
		b. Izin Usaha Jasa Kontruksi
		c. Izin Angkutan Dalam Trayek
		d. Izin Operasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek
		e. Izin Usaha Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan
		f. Izin Usaha Angkutan
		g. Izin Usaha Restoran
		h. Izin Usaha Rumah Makan
		i. Izin Usaha Tempat Makan
		j. Izin Usaha Jasa Boga
		k. Izin Usaha Hotel
		l. Izin Usaha Penginapan
		m. Izin Usaha Bilyard
		n. Izin Usaha Permainan Ketangkasan
		o. Izin Diskotik
		p. Izin Kafe
		q. Izin Persewaan/Jasa peralatan Audio Visual
		r. Izin Sarana dan Fasilitas Musik
		s. Izin Pusat Kesehata dan Kebugaran
		t. Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga
		u. Izin Salon Kecantikan
		v. Tanda Daftar Perusahaan
		w. Izin Usaha Industri
		x. Tanda Daftar Industri
		y. Izin Usaha Perikanan di Bidang Pembudidayaan Perikanan
		z. Izin Pengumpulan dan Pengolahan Hasil Perikanan
2	Perizinan Tertentu	a. Izin Mendirikan Bangunan
		b. Izin Gangguan
		c. Izin Penyelenggaraan Reklame
		d. SITU Izin Penjualan Minuman Beralkohol
3	Penanaman Modal	a. Izin Prinsip Penanaman Modal
		b. Izin Usaha Untuk Berbagai Sektor Usaha
		c. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
		d. Izin Usaha Perluasan Untuk Berbagai Sektor Usaha
		e. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
		f. Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagai Sektor Usaha
		g. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
		h. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk Berbagai Sektor Usaha
		i. Izin Usaha Pembukaan Kantor Cabang
		j. Izin Lokasi

Sumber data : Bagian Organisasi 2016

B. Hasil

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai hasil capaian atau prestasi kerja PTSP pada kurun waktu tertentu, untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebagai wujud nyata dari akuntabilitas publik. Evaluasi kinerja pelayanan merupakan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit di BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP dengan menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pada PTSP dan memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang.

a. Produktivitas.

Pengertian produktivitas dalam penelitian ini adalah kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran. Dimensi produktivitas PTSP di lihat dari fenomena sebagai berikut :

- 1) Volume penerbitan izin.
- 2) Kontribusi penerimaan retribusi perizinaan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- 3) Realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan.

Informan utama pada dimensi produktivitas adalah Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lainnya adalah Kepala

Bidang Perizinan di lingkungan BKPMPT Kabupaten Nunukan, Kepala Bidang Pendapatan Dinas Pendapatan Kabupaten Nunukan.

1) Volume penerbitan izin.

Penyajian hasil berdasarkan format yang di olah peneliti mengingat penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan telah mengalami perubahan sesuai dengan pendelegasian dari Bupati sebagai berikut :

- a) Keputusan Bupati Nomor 20 Tahun 2009 (saat itu kelembagaan dalam bentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu).
- b) Keputusan Bupati Nomor 7 tahun 2012.
Perizinan usaha 24 jenis, Perizinan tertentu 7 jenis, Penanaman modal 9 jenis, Data dan informasi 1 jenis.
- c) Keputusan Bupati Nunukan Nomor 26 Tahun 2013.
Perizinan usaha 30 jenis, Perizinan tertentu 6 jenis, Penanaman modal 12 jenis, Data dan informasi 1 jenis.
- d) Keputusan Bupati Nunukan Nomor 17 tahun 2015.
Perizinan usaha 28 jenis, Perizinan tertentu 4 jenis, Penanaman modal 10 jenis, Data dan informasi 1 jenis.

Hasil studi dokumentasi menunjukkan bahwa realisasi penerbitan izin mulai tahun 2011-2015 sebanyak 7.850 buah dengan rincian berdasarkan jenis izin sebagaimana Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Volume Penerbitan Izin BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2011– 2015

NO	JENIS IZIN	TAHUN				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Bidang Perizinan Usaha					
	a. Surat Izin Usaha Perdagangan	164	305	362	95	68
	b. Izin Usaha Jasa Kontruksi	-	110	71	40	77
	c. Izin Rumah Makan.Restoran dan Jasa Boga	-	18	30	30	43
	d. Izin Usaha Perikanan	-	-	14	21	12
	e. Izin Pengumpulan dan Pengolahan Hasil Perikanan	-	-	11	8	12
	f. Izin Kapal Pengangkutan Ikan	-	-	3	12	-
	g. Tanda Daftar Perusahaan	225	357	305	111	121
	h. Izin Reklame	-	-	3	2	-
	i. Izin Usaha Lainnya	-	-	5	5	20
2	Bidang Perizinan Tertentu					
	a. Izin Gangguan	406	620	702	243	184
	b. Izin Mendirikan Bangunan	342	171	144	173	232
	c. Izin Penyelenggaraan Salon Kecantikan	-	-	-	4	2
	d. Surat Keterangan Domisili Perusahaan	404	582	590	157	97
3	Bidang Penanaman Modal					
	a. Pendaftaran Penanaman Modal	-	-	2	-	-
	b. Izin Prinsip Penanaman Modal	-	-	3	10	23
	c. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	-	-	1	-	-
	d. Izin Lokasi	-	-	1	7	6
	e. Tanda Daftar Industri	-	13	22	9	7
	f. Izin Memperkerjakan Tenaga Asing	-	5	12	6	10
	Jumlah	1.541	2.181	2.281	933	914

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Pada Tabel 4.3 dapat di lihat bahwa terdapat peningkatan volume penerbitan izin di tahun 2012 dan 2013 dibandingkan tahun sebelumnya, namun hal sebaliknya terjadi pada tahun 2014 dan 2015 yaitu adanya penurunan volume penerbitan izin. Kondisi ini dikarenakan mulai tahun 2014 Pemerintah Kabupaten Nunukan memberlakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN), di mana beberapa jenis pelayanan perizinan skala kecil di limpahkan ke Kecamatan. Program PATEN memberikan kewenangan kepada Kecamatan untuk memproses jenis perizinan yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan Nomor 54 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Nunukan Kepada Camat di Kabupaten Nunukan sebagai berikut :

- a) Izin gangguan untuk kegiatan skala ringan.
- b) Surat izin usaha perdagangan untuk skala mikro dan kecil.
- c) Izin usaha restoran untuk skala kecil.
- d) Izin usaha rumah makan untuk skala kecil.
- e) Izin usaha tempat makan untuk skala kecil.
- f) Izin usaha jasa boga untuk skala kecil.
- g) Izin usaha penginapan untuk skala kecil.
- h) Izin usaha pondok wisata untuk skala kecil.
- i) Izin usaha rekreasi dan hiburan umum untuk skala kecil.
- j) Surat keterangan domisili perusahaan untuk perusahaan yang penerbitan izin usahanya menjadi kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat.
- k) Tanda daftar perusahaan untuk perusahaan yang penerbitan izin usahanya menjadi kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat.

Realisasi pelayanan perizinan PATEN berdasarkan data laporan tahunan BKPMPT pada tahun 2014 sebanyak 2.065 buah dan untuk tahun 2015 sebanyak 1.182 buah.

Apabila jumlah realisasi pelayanan perizinan melalui PATEN dan PSTP pada kurun waktu tahun 2011-2015 digabungkan, maka telah diterbitkan sebanyak 11.097 buah dokumen (7.850 + 3.247)

Gambaran senada disampaikan informan sebagai berikut :

“Data realisasi penerbitan izin mulai tahun 2014 terlihat menurun karena sebagian jenis pelayanan skala kecil telah dilimpahkan ke Kecamatan melalui PATEN. Jumlah penerbitan dokumen perizinan PATEN tahun 2014 dan 2015 sekitar 3000-an. Jika kesemuanya digabungkan dengan di PTSP maka hasilnya relatif stabil dan ada peningkatan setiap tahunnya”. (AH Kabid Data Informasi BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 21 April 2016)

2) Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD.

Hasil kontribusi penerimaan retribusi dihitung berdasarkan prosentase penerimaan retribusi terhadap realisasi PAD pada tahun berjalan, berdasarkan studi dokumen hasilnya dapat di lihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4

Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap PAD Kabupaten Nunukan Tahun 2012-2015

NO	TAHUN	REALISASI RETRIBUSI PERIZINAN (Rp)	REALISASI PAD (Rp)	%
1	2012	731.593.399	64.383.003.030	1,14
2	2013	1.114.885.720	82.923.620.375	1,35
3	2014 *)	1.234.889.144	90.290.390.179	1,37
4	2015 *)	2.252.652.315	104.980.527.529	2.15

*) Termasuk realisasi melalui PATEN

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan 2016

Perhitungan kontribusi untuk tahun 2014 dan 2015 pada Tabel 4.4 merupakan gabungan antara penerimaan retribusi PTSP pada BKPMPT dan melalui program PATEN.

Hasil setiap tahun menunjukkan adanya peningkatan besaran prosentase kontribusi terhadap PAD Kabupaten Nunukan, kontribusi terkecil sebesar 1,14 % terdapat pada tahun 2011 dan kontribusi terbesar pada tahun 2015 sebesar 2,15 %.

Kontribusi retribusi perizinan nilainya terlihat kecil, namun sebenarnya dapat menjadi lebih besar apabila di hitung berdasarkan prosentase penerimaan retribusi perizinan terhadap realisasi retribusi daerah atau bahkan jika dibandingkan dengan realisasi pajak daerah dan retribusi daerah, sebagaimana dapat di lihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 serta penjelasan informan sebagai berikut :

“Prosentase penerimaan retribusi perizinan kita terhadap PAD sebenarnya cukup besar apabila dibandingkan dengan realisasi retribusi daerah pada tahun berjalan, kisarannya di atas 30%”. (JND, Kabid Pendapatan Dispenda Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 23 April 2015)

Tabel 4.5

Kontribusi Retribusi Perizinan Terhadap Realisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2012 - 2015

NO	TAHUN	REALISASI RETRIBUSI PERIZINAN (Rp)	REALISASI PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (Rp)	%
1	2012	731.593.399	6.729.463.772	10,87
2	2013	1.114.885.720	18.114.411.573	6,15
3	2014 *)	1.234.889.144	16.562.315.432	7,46
4	2015 *)	2.252.652.315	22.989.680.971	9,80

*) Termasuk realisasi melalui PATEN

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan 2016

Tabel 4.6
Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap Realisasi Retribusi Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2012-2015

NO	TAHUN	REALISASI RETRIBUSI PERIZINAN (Rp)	REALISASI RETRIBUSI DAERAH (Rp)	%
1	2012	731.593.399	2.334.793.299	31,33
2	2013	1.114.885.720	2.502.723.220	44,54
3	2014 *)	1.234.889.144	2.484.258.714	49,71
4	2015 *)	2.252.652.315	3.939.728.920	57,17

*) Termasuk realisasi melalui PATEN

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan 2016

Pada Tabel 4.6 dapat di lihat bahwa retribusi perizinan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap realisasi retribusi daerah dengan rata-rata mencapai 45,69%, prosentase tertinggi diperoleh pada tahun 2015 yang nilainya mencapai 57,17%.

Hasil berbeda jika penerimaan retribusi perizinan dibandingkan dengan prosentase terhadap realisasi pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana pada Tabel 4.5, rata-rata mencapai 8,57% dengan perolehan terkecil di tahun 2013 yaitu 6,15 % dan terbesar di tahun 2010 mencapai 10,87%, namun demikian nilai prosentase tersebut tetap lebih besar jika dibandingkan dengan kontribusi retribusi perizinan terhadap realisasi PAD yang rata-rata hanya mencapai 1,50% sebagaimana pada Tabel 4.4.

- 3) Realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan.

Indikator kinerja yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Nunukan Tahun 2011 – 2016 dipergunakan sebagai tolok ukur

capaian realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan. Indikator kinerja tersebut adalah jumlah investor dan nilai investasi dari Penanaman Modal Dalam Negeri maupun Penanaman Modal Asing sebagaimana Tabel 4.7.

Tabel 4.7

Realisasi Investasi Daerah berdasarkan Indikator Kinerja RPJMD Tahun 2011-2016

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET AKHIR RPJMD TAHUN 2011 – 2016	REALISASI SAMPAI DENGAN TAHUN 2015
1	JUMLAH INVESTOR	15 PMDN 3 PMA	43 PMDN 7 PMA
2	NILAI INVESTASI	Rp. 36.865.000.000.000	Rp. 9.920.893.300.000

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Pada Tabel 4.7 dapat di lihat bahwa realisasi investasi daerah telah melampaui target yang ditetapkan dari sisi jumlah investor, namun belum memenuhi target dari sisi besaran nilai investasi yang baru mencapai 26,91% pada tahun ke-4 dari RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016.

Hasil konfirmasi kepada Bappeda Kabupaten Nunukan diperoleh gambaran bahwa pada penyusunan RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016, hampir semua penentuan target dari SKPD terlalu tinggi, SKPD memiliki persepsi semakin tinggi target pada perencanaan maka semakin baik prestasinya, selain itu dukungan instansi teknis dalam memacu penanaman modal di daerah di nilai masih kurang. Penjelasan informan terkait hal tersebut sebagai berikut :

“Kalau targetnya kan ini ada target awal, ada kondisi awal pada tahun 2010. Berdasarkan kondisi awal itu BKPMPT memiliki target untuk dicapai lima tahun ke depan. Kita di Bappeda rutin melaksanakan evaluasi RPJMD setiap tahun, jadi setiap tahun mereka kita panggil dan memang capaian-capaiannya di awal realistis saja. Namun setelah terjadi pemekaran Provinsi Kalimantan Utara itu target mereka stagnan, artinya hanya sampai disitu, setelah itu tidak jalan lagi. Alasan mereka memang waktu kita hadirkan saat itu, target yang ditetapkan terlalu tinggi. Rata-rata yang ada di RPJMD itu targetnya saya lihat memang terlalu tinggi, artinya mereka menganggap bahwa semakin tinggi targetnya, SKPD semakin berprestasi. Itu anggapan umum yang berlaku di penyusunan Renstra, jadi mereka pasang target tertinggi yang ternyata kemudian tidak bisa di capai ... Kalau BKPMPT sendiri sebenarnya bukan cuma dia saja yang terlibat, karena ada bagian-bagian lain yang terlibat dalam menaikan Penanaman Modal, nah support itu yang kurang, kalau dari BKPMPT sendiri sebenarnya sudah cukup maksimal, cuma eksekusi terakhirnya bukan di dia” (HB, Kabid PPL Bappeda Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 27 April 2016)

Pernyataan yang berbeda disampaikan informan utama yang melihat realisasi investasi daerah berdasarkan pendekatan nilai rencana investasi, sampai dengan tahun 2015 telah mencapai 25,2 Trilyun, dengan demikian realisasi nilai investasi meningkat menjadi 68,36%, sebagaimana penjelasan sebagai berikut :

“... kami sudah dapat angka di 25,2 T, ini nilai investasi dalam bentuk rencana ya, belum realisasi investasi. Rencana itu sah saja mereka, tapi kalau nilainya tinggi kita dapatkan bahwa jumlah mereka tinggi ... “ (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Gambaran hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap dimensi produktivitas menunjukkan capaian yang beragam terhadap fenomena penelitian, terdapat pelaksanaan kegiatan yang hasilnya telah

sesuai bahkan melampaui target yang ditetapkan dan sebaliknya, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Produktivitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Volume penerbitan izin	Terdapat peningkatan volume penerbitan izin dari tahun 2011 - 2013	Terdapat penurunan volume penerbitan izin untuk tahun 2014 dan 2015 sejalan dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan pelayanan perizinan ke Kecamatan melalui program PATEN
2	Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD	Terdapat peningkatan penerimaan retribusi perizinan pada setiap tahun sejak 2012 - 2015	
		Retribusi perizinan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap realisasi retribusi daerah sejak 2012 - 2015	Prosentase penerimaan retribusi perizinan nilainya relatif masih kecil jika hanya dibandingkan terhadap realisasi PAD
3	Realisasi investasi daerah dibandingkan target yang ditetapkan	Jumlah investor telah melampaui target yang ditetapkan RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016	
		Nilai investasi baru mencapai 26,91% dari target yang ditetapkan RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016	Target indikator kinerja pada RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016 terlalu tinggi Kurang optimalnya dukungan SKPD dalam promosi investasi daerah

Sumber : Di olah peneliti, 2016

b. Kualitas Layanan.

Pengertian kualitas layanan pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan. Fenomena untuk melihat kualitas pelayanan menggunakan ukuran yang termasuk dalam kategori proses penyampaian pelayanan dari penyelenggara kepada pengguna layanan. Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, ukuran tersebut meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan.

Informan utama pengumpulan data kualitas pelayanan adalah pengguna layanan dan informan lainnya adalah unsur dinas instansi terkait.

1) Persyaratan.

Rujukan persyaratan untuk pemberian pelayanan perizinan pada PTSP adalah Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan sesuai dengan jenis pelayanan yang di atur dan ditetapkan. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa pengguna layanan umumnya merasa puas dengan ketentuan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan. Tidak ada dokumen lain yang perlu ditambahkan sebagai kelengkapan persyaratan untuk setiap jenis layanan, selain yang tertera dalam formulir dan penjelasan petugas ketika melakukan pendaftaran di Kantor BKPMPT. Pengguna layanan merasakan adanya kemudahan dengan tersebarnya

informasi persyaratan khususnya bagi jenis layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam bentuk banner di seluruh Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan. Kepuasan lain yang disampaikan pengguna layanan adalah adanya kemudahan dengan pemberlakuan perizinan paralel, di mana tidak ada persyaratan berulang untuk pengurusan izin usaha lanjutan, sebagaimana kutipan wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Mudah, tidak ada berkas persyaratan sama yang diminta lagi untuk pembuatan Izin Jasa Boga, cukup melengkapi persyaratan di Izin Gangguan saja”. (NH, Pengguna Layanan di Kecamatan Nunukan, kutipan wawancara 20 April 2016)

Pernyataan informan lainnya menguatkan penilaian tentang kesesuaian persyaratan dengan ketentuan regulasi, sebagaimana penjelasan sebagai berikut :

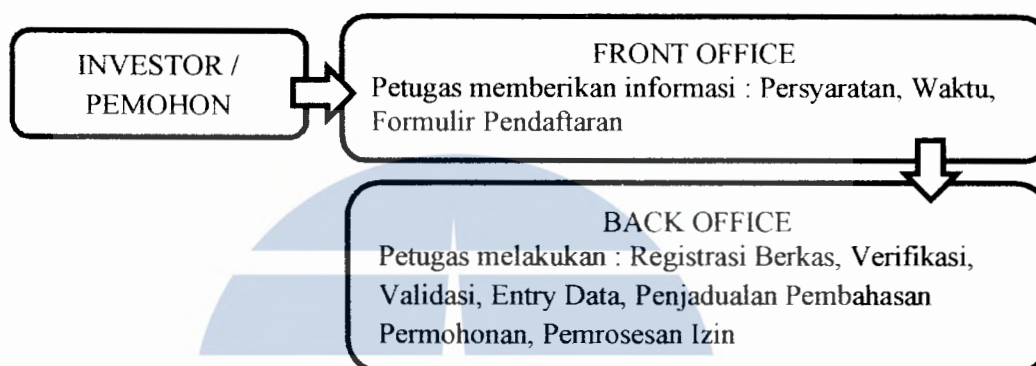
“Persyaratannya sih mudah, tidak terlalu rimit. Sesuai dengan yang tertera di selebaran, spanduk, itukan dasarnya Perda. Cuman ketika kita mengurus karena tempatnya tidak satu pintu, kenyataannya setiap urusan kita harus ke SKPD nah ini yang menjadi kendala”. (FJR, Pengguna Layanan di Kecamatan Tulin Onsoi, kutipan wawancara 27 April 2016)

Pendapat yang berbeda tentang kemudahan persyaratan disampaikan oleh informan sebagai berikut :

“Ini yang menjadi masalah, dipersoalan kemudahan. Karena masih ada persyaratan yang seharusnya bisa kami selesaikan di Kecamatan, tapi masyarakat harus mengurusnya ke Kabupaten. Jadi kami menganggap ini belum cukup mudah untuk kita di Kecamatan-kecamatan tidak berada di Pulau Nunukan. Misal seperti persyaratan untuk SPPL, SPPL itu kan harus dikeluarkan oleh BLHD, sementara selama ini seharusnya kami demi kemudahan masyarakat, seharusnya SPPL itu bisa dilimpahkan ke Kecamatan” (HRM, Camat Sebatik Tengah, kutipan wawancara 22 April 2016).

2) Mekanisme dan prosedur.

Fenomena ini di nilai dari pendapat pengguna layanan terhadap mekanisme dan prosedur berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui PTSP, sebagaimana pada Gambar 4.1 dan 4.2.



Gambar 4.1
Alur Pelayanan Perizinan

Sumber : Di kutip dari Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 tahun 2013

Prosedur penyelenggaraan izin baru pada PTSP Kabupaten Nunukan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Pemohon mengambil formulir dan mendapatkan informasi persyaratan di Bagian Informasi.
- b) Pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan.
- c) Formulir dan kelengkapan persyaratan disampaikan kepada petugas di Bagian Pendaftaran.
- d) Petugas di Bagian Pendaftaran menerima berkas kelengkapan persyaratan.

(1). Berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

- (2). Berkas lengkap, maka petugas memberikan resi penerimaan dan registrasi permohonan.
- e) Berkas yang telah diregistrasi oleh petugas penerima berkas diteruskan kasubid perizinan yang membidangi dengan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan.
- f) Apabila hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas tidak memenuhi persyaratan untuk dilakukan pemrosesan, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kembali.
- g) Apabila hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa :
- (1). Berkas memenuhi persyaratan tanpa peninjauan lokasi dan/atau pengkajian oleh Tim Teknis, maka naskah perizinan dapat di proses oleh Kasubid Perizinan dan di paraf oleh Kabid Perizinan yang membidangi sebelum ditandatangani oleh Kepala Badan.
 - (2). Berkas memenuhi persyaratan administrasi tetapi memerlukan peninjauan lokasi dan/atau pengkajian oleh Tim Teknis, maka Kasubid Perizinan membuat jadwal dan mengundang staf sekretariat Tim Teknis untuk melakukan peninjauan lokasi dan/atau pengkajian.
- h) Tim Teknis membuat rekomendasi berdasarkan laporan hasil peninjauan lokasi dan/atau pengkajian dilengkapi dengan Berita Acara yang ditandatangani oleh staf sekretariat Tim Teknis dan pemohon kepada Kepala BKPMPT.

- i) Apabila berdasarkan Rekomendasi dan Berita Acara hasil peninjauan lokasi dan/atau rapat teknis menyatakan bahwa :
- (1). Berkas tidak memenuhi persyaratan, Kasubid Perizinan membuat draft penolakan dan di paraf oleh Kabid Perizinan yang membidangi sebelum ditandatangani oleh Kepala Badan.
 - (2). Berkas memenuhi persyaratan administrasi, Kasubid Perizinan membuat draft penetapan izin dan di paraf oleh Kabid Perizinan yang membidangi sebelum ditandatangani oleh Kepala Badan.
 - (3). Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang memenuhi persyaratan, pemohon wajib melunasi retribusi terlebih dahulu berdasarkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) di bagian Pembayaran sebelum izin ditandatangani oleh Kepala Badan.
- j) Perizinan dan/atau non perizinan yang sudah ditandatangani oleh Kepala Badan disampaikan ke Loker Pembayaran dan khusus untuk IMB langsung disampaikan ke Bagian Pengambilan Izin dan selanjutnya diinformasikan kepada pemohon bahwa proses perizinan telah selesai.
- k) Pemohon membayar retribusi berdasarkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan di Bagian Pembayaran.

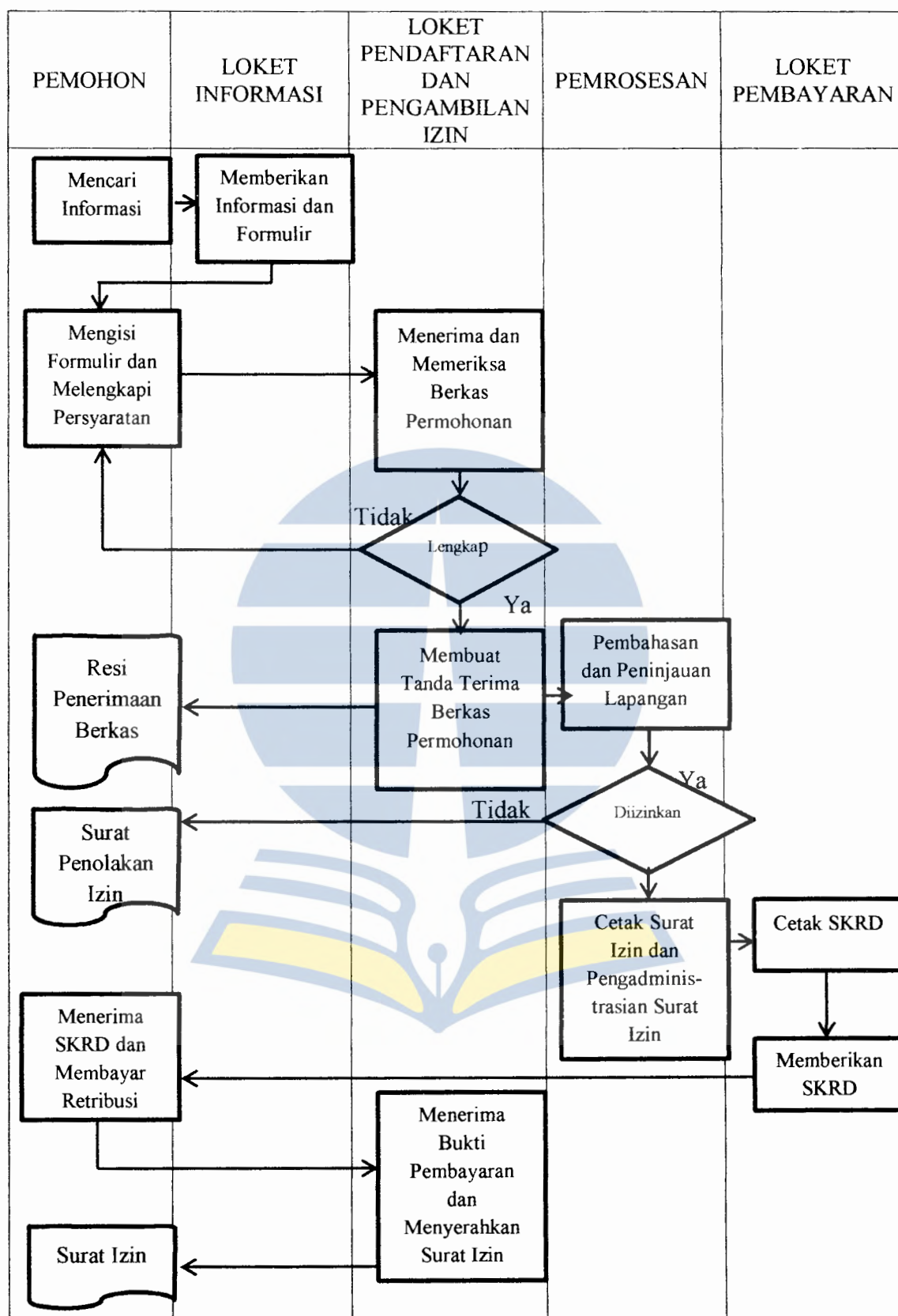
- 1) Berdasarkan bukti pembayaran dan/atau resi penerimaan berkas yang telah diregistrasi, pemohon mengambil dokumen perizinan di Bagian Pengambilan Izin.

Keluhan yang disampaikan pengguna layanan adalah adanya ketidaksesuaian antara prosedur pelayanan yang ditetapkan dengan pengalaman langsung pada saat pengurusan izin, yakni ketika pengguna layanan di minta mengurus sendiri rekomendasi dari beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Belum sepenuhnya satu pintu. Harapan kami kalau perizinan itu satu pintu, semua itu harus *clear* di satu tempat. Kalau mengurus rumah makan itu tidak terlalu rumit paling rekomendasi dari pariwisata, kesehatan. Saat itu rekomendasinya saya mengurus sendiri ... sudah saya sampaikan ke pak Juni, pak kalau sistimnya seperti ini tidak bakalan ada orang dari wilayah III akan mengurus perizinan, karena ribet” (FJR, Pengguna Layanan di Kecamatan Tulin Onsoi, kutipan wawancara 27 April 2016)

Pendapat yang relatif sama disampaikan informan lainnya terhadap prosedur pelayanan izin di PTSP sebagai berikut :

“Dari sisi alur cukup mudah dimana berkas permohonan izin, pembayaran dan dokumen izin yang dibuat diterima di tempat yang sama di loket pelayanan. Hanya saja jika ingin cepat selesai, kelengkapan rekomendasinya dari instansi luar seperti rekomendasi dari Lingkungan Hidup, Kesehatan dan Pariwisata harus diurus sendiri, termasuk saya. Petugas pendaftaran saat itu menyampaikan kalau mau cepat rekomendasi teknisnya dari BLHD, Dinkes, Pariwisata di urus sendiri saja, karena saat itu Tm Teknis belum terbentuk” (NH, Pengguna Layanan di Kecamatan Nunukan, kutipan wawancara 20 April 2016)



Gambar 4.2

Mekanisme/Alur Pelayanan Perizinan

Sumber : Di kutip dari Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 tahun 2013

Merujuk pada ketentuan prosedur pelayanan, sesungguhnya tidak ada keharusan bagi pengguna layanan untuk mengurus rekomendasi teknis di SKPD terkait, pemohon cukup menyampaikan formulir berikut kelengkapan persyaratannya di Bagian Pendaftaran, kemudian membayar retribusi sesuai ketentuan dan terakhir mengambil dokumen izin pada Bagian Pengambilan Izin. Kondisi ini sering terjadi karena pengguna layanan berharap proses perizinan dapat lebih cepat diselesaikan.

3) Jangka waktu pelayanan.

Fenomena ini di nilai dari pendapat pengguna layanan terhadap kesesuaian penyelesaian perizinan dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan Nomor 26 Tahun 2013 tentang pada Standar Operasional Prosedur (SOP) PTSP. Jangka waktu pelayanan di bidang perizinan tertentu sebanyak 4 jenis pelayanan dan di bidang perizinan usaha sebanyak 28 jenis pelayanan adalah 14 hari, sedangkan di bidang penanaman modal jangka waktu pelayanannya beragam sesuai dengan jenis izin yang diberikan sebagaimana Tabel 4.9.

Upaya peningkatan status SOP dari Keputusan Kepala BKPMPT telah dilakukan melalui pengusulan Peraturan Bupati Nunukan tentang Standar Operasional Prosedur pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Tabel 4.9
Jangka Waktu Pelayanan berdasarkan Jenis Izin

NO	JENIS IZIN	JANGKA WAKTU PELAYANAN
1	Bidang Perizinan Usaha, 28 jenis layanan perizinan	14 hari
2	Bidang Perizinan Tertentu, 4 jenis layanan perizinan	14 hari
3	Bidang Penanaman Modal	
	a. Izin Lokasi	60 hari
	b. Izin Lokasi Perpanjangan	60 hari
	c. Izin Lokasi Perubahan	12 hari
	d. Izin Prinsip Merger	10 hari
	e. Izin Prinsip Perluasan	3 hari
	f. Izin Prinsip Perubahan	6 hari
	g. Izin Usaha	12 hari
	h. Izin Usaha Merger	12 hari
	i. Izin Usaha Perluasan	12 hari
	j. Izin Usaha Perubahan	12 hari
	k. Tanda Daftar Industri	3 hari

Sumber : Di olah peneliti, 2016

Keluhan pengguna layanan pada komponen jangka waktu pelayanan, yaitu lambatnya penyelesaian perizinan yang dimohonkan oleh pengguna layanan sebagaimana penjelasan informan untuk jenis layanan Izin Gangguan dan Jasa Boga sebagai berikut :

“Masalah utama di penyelesaian izin, waktunya sangat lama. Jika dihitung dari pemasukan berkas awal sebelum ada rekomendasi dari instansi luar, sekitar 3,5 bulan baru selesai. Tahun 2015 saya masukan berkas awal Februari, selesai Mei” (NH, Pengguna Layanan di Kecamatan Nunukan, kutipan wawancara 20 April 2016)

Pendapat informan lainnya sebagai pengguna layanan untuk jenis layanan Izin Usaha Penginapan adalah sebagai berikut :

“Pada saat kita nyampe di sana, yang mengambil kebijakan lagi dinas, sementara kita yang dari jauh terbentur waktu dan

kalau kelamaan di situ, biaya kita besar. Kalau untuk penginapan, rekomendasi dari BLHD sudah, pariwisata satu hari langsung jadi, cuma yang kendala dari PU sampai sekarang belum jadi, kurang lebih enam bulan”. (FJR, Pengguna Layanan di Kecamatan Tulin Onsoi, kutipan wawancara 27 April 2016)

Keterlambatan penyelesaian perizinan tidak semata-mata bersumber dari proses perizinan di BKPMPT, faktor keengganan pengguna layanan dalam memberikan respon terhadap perlakuan penyelenggara juga dapat mempengaruhi kecepatan penyelesaian. Hal lain yang di nilai sangat berpengaruh, berhubungan erat dengan penerbitan rekomendasi Tim Teknis dari SKPD terkait, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Kalau saya lihat, karena kaitannya dengan beberapa SKPD teknis yang lain, aspek ketepatan waktu ini belum betul-betul bisa di tepati”. (HRM, Camat Sebatik Tengah, kutipan wawancara 22 April 2016).

4) Biaya pelayanan.

Fenomena biaya pelayanan di lihat dari kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan ketentuan regulasi dan kewajaran biaya menurut persepsi pengguna layanan. Besaran tarif yang di bayar oleh pengguna layanan telah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah sebagaimana bukti setor untuk setiap jenis layanan yang diserahkan oleh penyelenggara. Penilaian terhadap kewajaran biaya menunjukkan hasil yang berbeda tergantung :

Pertama, lokasi pengguna layanan, bagi yang bertempat tinggal di Pulau Nunukan biaya pelayanan di anggap telah wajar, sebagaimana penjelasan informan :

“Biayanya sesuai saja dengan tanda terimanya, tidak ada tambahan lagi untuk si petugas pak, dia orangpun tidak minta pak”. (AT, Pengguna Layanan di Kecamatan Nunukan, kutipan wawancara, 5 Mei 2016)

Hasil yang berbeda disampaikan informan dari luar Pulau Nunukan, tarif di nilai tidak wajar karena memperhitungkan semua pengeluaran termasuk biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi selama proses penyelesaian perizinan, sebagaimana pernyataan :

“Memang sudah sesuai dengan ketentuan Perda, saya rasa sudah sesuai. Cuma ada tambahan biaya gambar lagi, di situ kita repot pak, sementara menurut kita PU itu kan tugasnya sudah di gaji Pemerintah untuk menggambar itu, nda usahlah terlalu ini lagi, maksud saya gitu pak. Kalau kita masukan orang umpamanya, kita yang biyai lagi, *speedboat*- nya lagi, terus pulang lagi dia, ongkos gambarnya lagi, berapa ?” (FJR, Pengguna Layanan di Kecamatan Tulin Onsoi, kutipan wawancara 27 April 2016)

Penjelasan informan lain sebagai pembanding terhadap penilaian pengguna layanan terhadap kesesuaian biaya pelayanan di BKPMPT, sebagai berikut :

“Sejauh ini masyarakat tidak pernah mengeluhkan tentang hal itu, secara umum juga saya tidak pernah menemukan hal itu. Sebenarnya biaya untuk perizinan ini sudah sangat wajar sekali, karena kebanyakan biaya-biaya itu sudah gratis. Persoalan kalau kita di Kecamatan, biaya perizinan ini menjadi besar seperti biaya transportasi masyarakat atau biaya kita ke Kabupaten”. (HRM, Camat Sebatik Tengah, kutipan wawancara 22 April 2016).

Kedua, jenis pelayanan tertentu yang di nilai masih belum wajar dan memberatkan pengguna layanan sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Biaya juga jadi catatan, di retribusi izin mendirikan bangunan, itu kalau sudah masuk ke orang, misalnya orang memiliki rumah tarolah 8 x 6, nanti 4 x 4 nya digunakan untuk usaha, ini sudah dihitung indeksnya menjadi 4, mestinya kalau menurut saya ini di rubah saja, yang kita hitung 4 itu hanya digunakan untuk usaha, selebihnya hunian harus indeksnya 0,05. Jadi kalau rumah tempat tinggal, kalau dia tidak berusaha itu rata-rata bayar paling 300.000, tapi begitu dia berusaha, walaupun sekecil apapun ukuran tempat usahanya akan menjadi 3.000.000, tapi ini sudah pembahasan kami dengan PU” (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016)

Hasil konfirmasi kepada instansi teknis terkait, bahwa penetapan biaya retribusi IMB sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan telah mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan.

5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Fenomena penanganan pengaduan dan masukan di lihat dari respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan tanggapan positif terhadap respon penyelenggara layanan atas penyampaian pengaduan, saran maupun kebutuhan informasi lainnya, sebagaimana pernyataan informan :

“Kalau keluhan tidak secara langsung pak, tapi saya pernah sampaikan ketika petugas menghubungi kami lewat telpon. Tanggapannya cukup baik, setelah itu petugas sekitar 3 kali menginformasikan proses perkembangan sampai izinnya jadi lewat telpon” (NH, Pengguna Layanan di Kecamatan Nunukan, kutipan wawancara 20 April 2016).

“Sepengetahuan saya mereka punya bagian informasi pelayanan yang juga menangani pengaduan pak, petugasnya perempuan.” (AT, Pengguna Layanan di Kecamatan Nunukan, kutipan wawancara, 5 Mei 2016)

Hasil observasi di Kantor BKPMPT menegaskan pernyataan informan bahwa telah ada petugas khusus yang menangani pengaduan, di ruang pelayanan terdapat satu sudut untuk pelayanan informasi dan pengaduan bersamaan dengan tempat penerimaan berkas. Nama masing-masing petugas tertera di papan nama yang terletak diatas meja pelayanan, sebagaimana Gambar 4.3.



Gambar 4.3
Ruang Pelayanan Kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan
Sumber : Foto di ambil pada 12 Mei 2016

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi kualitas layanan menunjukkan penilaian yang beragam dari informan terkait fenomena penelitian, secara umum keluhan

pengguna layanan pada aspek jangka waktu pelayanan kemudian mekanisme dan prosedur, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kualitas Layanan

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Persyaratan	Telah sesuai dengan ketentuan regulasi	SPPL untuk perizinan dasar masih ada yang harus diselesaikan di BLHD
		Belum memberikan kemudahan	
2	Mekanisme dan Prosedur	Alur pelayanan cukup mudah	Masih terdapat pengguna layanan yang harus mengurus rekomendasi ke instansi teknis terkait
		Belum berjalan sesuai ketentuan regulasi	
3	Jangka Waktu Pelayanan	Belum dapat berjalan sesuai dengan SOP	Penerbitan izin dan rekomendasi teknis izin dasar melampaui waktu yang dijanjikan dalam Standar Pelayanan
4	Biaya	Dibayarkan sesuai dengan bukti tanda terima	Pengguna layanan di luar Pulau Nunukan memperhitungkan biaya lain selama pengurusan izin
		Di nilai belum wajar	
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Respon petugas cepat dalam menangani saran, keluhan dan memberikan informasi	

Sumber : Di olah peneliti, 2016

c. Responsivitas.

Pengertian responsivitas pada penelitian ini adalah daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan.

Fenomena untuk melihat responsivitas meliputi kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, sikap petugas dalam membantu pengguna layanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan. Informan utama adalah Kepala Bidang Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, informan lainnya adalah Kepala BKPMPT dan Kepala Bidang Perizinan Usaha BKPMPT Kabupaten Nunukan, Pengguna Layanan.

1) Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan.

Pengamatan langsung yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa informasi pelayanan dapat dengan mudah diperoleh pada Bagian Informasi dan Pengaduan BKPMPT Kabupaten Nunukan (dapat di lihat pada Gambar 4.3), 10 Kecamatan dan 4 Kelurahan. Hasil wawancara dengan informan memberikan gambaran yang lebih rinci tentang bagian informasi sebagai berikut :

“Kalau informasi pelayanan pak, kita punya petugas pelayanan sendiri di bagian informasi dan pengaduan. Seluruh pusat informasi kita saat ini tuh di bagian informasi dan pengaduan. Jadi tugasnya dia, ketika ada, misalnya ada pemohon yang merasa ada sedikit permasalahan terkait dengan prosedur dan mekanisme kita, silahkan untuk melakukan pengaduan di bagian pengaduan terkait dengan izin – izin yang sudah kita terbitkan, bahkan izin ketika ada dalam proses peninjauan ada semacam kelengkapan lanjutan, inilah tugas dari bagian informasi” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Hasil pengamatan di Kantor BKPMPT menunjukkan bahwa secara umum informasi yang disampaikan baik secara langsung oleh petugas di bagian pelayanan maupun media lainnya telah

dibuat dengan bahasa yang sederhana, lugas dan jelas sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan.



Gambar 4.4

Informasi Pelayanan BKPMPT Kabupaten Nunukan di Kantor Kecamatan

Sumber : Foto di ambil pada 9 Mei 2016 untuk Kecamatan Nunukan Selatan dan 10 Mei 2016 untuk Kecamatan Sebatik Tengah

2) Sikap petugas dalam membantu pengguna layanan.

Fenomena sikap petugas dalam membantu pengguna layanan di lihat dari :

a) Keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

- b) Daya tanggap petugas dalam menanggapi pertanyaan yang disampaikan.
- c) Respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.

Observasi dilakukan peneliti untuk memperoleh gambaran tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, hasil pengamatan menunjukkan bahwa secara umum petugas penyelenggara di lini terdepan telah memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan simpatik.

Ruang pelayanan di Kantor BKPMPT terletak di bagian depan sekaligus berfungsi sebagai ruang tunggu, sedangkan ruang kerja administrasi berada di bagian belakang. Pembagian tugas yang jelas tergambar dari papan nama di ruang pelayanan yang memuat jenis layanan dan nama lengkap petugas :

- a) Informasi dan pengaduan.
- b) Penerimaan berkas.
- c) Penerimaan berkas perizinan tertentu.
- d) Penerimaan berkas penanaman modal.

Telaah dokumen menunjukkan adanya acuan perilaku bagi seluruh penyelenggara PTSP yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan Nomor 01 Tahun 2014 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan pada BKPMPT. Kode Etik mengatur hal-hal yang berkaitan dengan nilai-nilai pribadi, kewajiban, larangan dan

hak penyelenggara pelayanan perizinan. Pedoman Perilaku berisikan penjelasan perilaku sebagai acuan petugas dalam penyelenggara pelayanan ketika menyampaikan salam, memberikan penjelasan, memberikan pelayanan dan setelah selesai memberikan pelayanan.

Pemberian informasi selama proses pelayanan terhadap pengguna layanan lazim dilakukan secara langsung oleh petugas, pada saat tatap muka di ruang pelayanan maupun penyampaian melalui telepon, sebagaimana pernyataan informan :

“Langsung memberikan tanggapan, misalnya ketika ada kekurangan berkas ketika melakukan peninjauan lapangan, jadi kita ada dua verifikator pak, yang pertama adalah verifikator kelengkapan persyaratan, kelengkapan persyaratan ini terkait dengan administrasi ketika sudah lengkap itu akan kita lanjutkan ke proses verifikator teknis. Nah disinilah ada proses peninjauan lapangan yang dilakukan oleh unsur-unsur SKPD terkait dan ketika berjalan di proses peninjauan lapangan ternyata dari aspek teknis masih memerlukan kelengkapan lain yang dibutuhkan, bagian informasi inilah yang nanti akan menyampaikan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan itu” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Respon petugas pelayanan terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan tergambar dari penjelasan informan sebagai berikut :

“Dari aspek kita pak, sekali lagi dalam proses penerbitan izin kita ada dua kelengkapan yang harus dilengkapi, pertama adalah persyaratan administrasi, yang kedua adalah kelengkapan persyaratan teknis. Persyaratan administrasi ini mengacu kepada Peraturan Daerah dan persyaratan teknis ini biasanya juga mengacu kepada Peraturan Daerah Cuma lebih teknis analisisnya, contohnya IMB untuk bangunan bangunan tertentu akan beda dengan IMB untuk rumah tinggal, seperti itu. Biasanya yang terjadi adalah ketika

misalnya IMB untuk bangunan tertentu atau kepentingan umum kan ada persyaratan teknis yang harus dilengkapi dan ketika itu tidak ada, kita sampaikan ke pemohon biasanya kita bijaki dalam artian silahkan dia untuk melengkapi persyaratan dulu baru kita lanjutkan, tapi kalau persyaratan administrasi mutlak, karena itu telah ditentukan dalam ketentuan Peraturan Daerah” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Penjelasan informan menegaskan bahwa persyaratan perizinan bersifat mutlak, tidak terdapat kebijakan dari BKPMPT bagi pengguna layanan yang belum memenuhi kelengkapan persyaratan, mengingat syarat administrasi maupun teknis untuk setiap jenis layanan telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Tindakan yang dilakukan petugas adalah dengan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan untuk melengkapi ketentuan persyaratan sesuai dengan jenis layanan.

3) Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan.

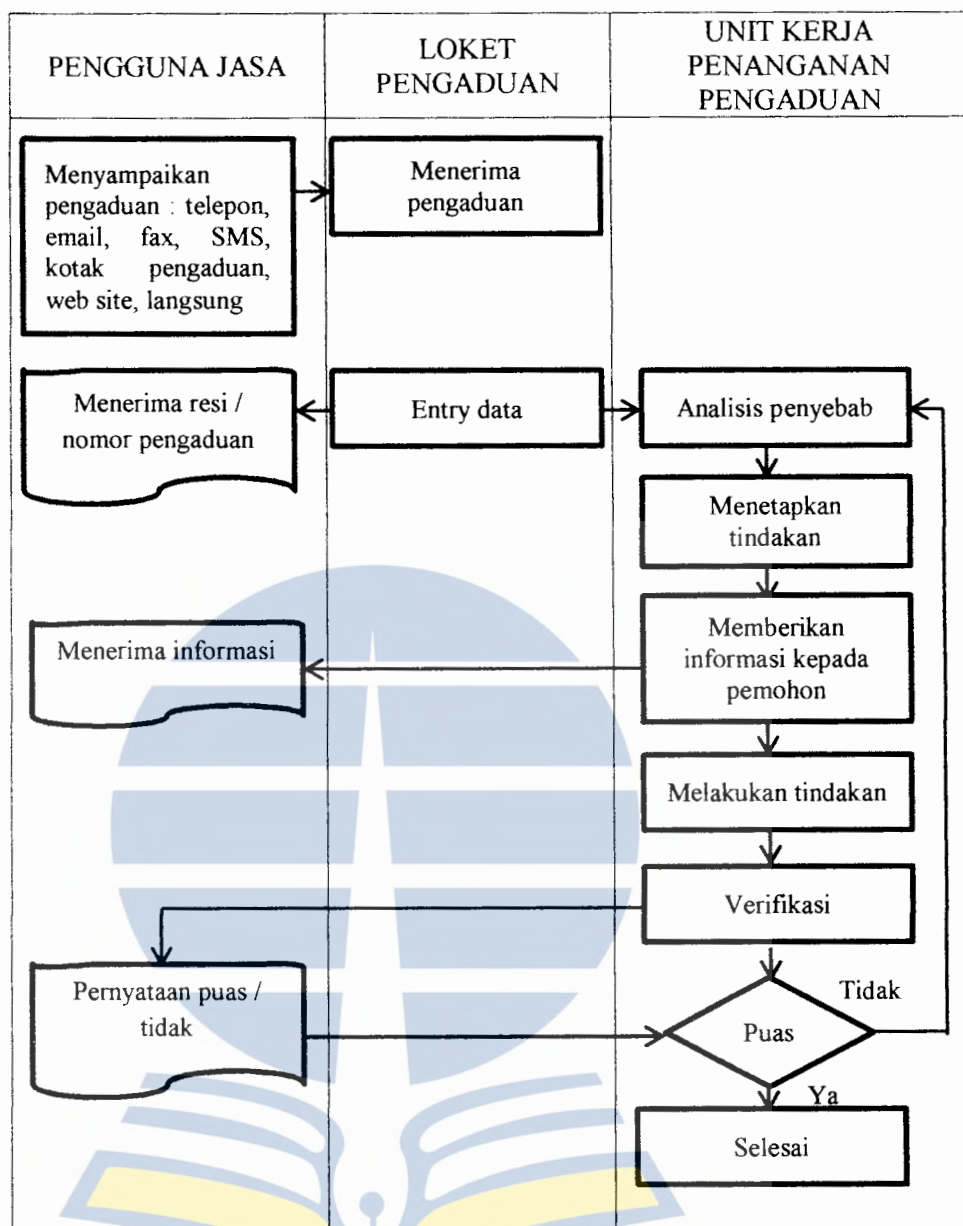
Fenomena ketersediaan pelayanan pengaduan, saran dan keluhan di lihat dari adanya mekanisme baku penanganan pengaduan dan keberadaan petugas khusus untuk menangani pengaduan.

Hasil telaah dokumen menunjukkan bahwa BKPMPT telah memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan melalui PTSP. Media penyampaian pengaduan beragam mulai dari kotak saran/pengaduan, telepon, website, pesan singkat dan petugas

pada bagian pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan. Batas waktu pemberian tanggapan dan penyelesaian pengaduan selama 10 hari dan alur pengaduan sebagaimana Gambar 4.5.

Pelayanan perizinan dan non perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan juga merupakan salah satu lingkup cakupan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mekanismenya ditetapkan melalui Peraturan Bupati Nunukan Nomor 20 Tahun 2014 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan. Masyarakat luas dapat menyampaikan keluhan, saran dan masukan terkait penyelenggaraan pelayanan di PTSP kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Kabupaten, atau memilih menyampaikan secara langsung kepada unit yang mengelola pengaduan di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Petugas pelayanan informasi dan pengaduan di BKPMPT Kabupaten Nunukan, memiliki tanggungjawab untuk meregistrasi setiap pengaduan yang disampaikan, kemudian memberikan laporan secara berkala kepada Kepala Bidang Perizinan yang terkait, serta menyampaikan hasil tindak lanjut dan penyelesaian masalah kepada pihak pengadu.



Gambar 4.5
Alur Pengaduan

Sumber : Di kutip dari Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 tahun 2013

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi responsivitas menunjukkan penilaian yang relatif sama dari informan terkait fenomena penelitian, secara umum PTSP di nilai telah mampu menyelenggarakan pelayanan yang tanggap

pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsivitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan	Mampu memberikan kemudahan melalui sistim informasi pelayanan dalam berbagai bentuk	
2	Sikap petugas dalam membantu pengguna layanan	Mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan mengacu pada kode etik dan pedoman perilaku bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan	
3	Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan	Memiliki mekanisme penanganan pengaduan dan petugas khusus di layanan informasi dan pengaduan	

Sumber : Di olah Peneliti, 2016

d. Responsibilitas.

Pengertian responsibilitas pada penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang di lihat meliputi aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur. Informan utama adalah Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lainnya adalah Kepala Bidang Perizinan Usaha, Kepala Bidang Perizinan Tertentu, Sekretaris BKPMPT Kabupaten Nunukan dan unsur Instansi terkait.

1) Persyaratan.

Fenomena persyaratan di lihat dari kesesuaian antara berkas persyaratan yang dimohonkan kepada pengguna layanan dengan

jenis persyaratan yang ditentukan dalam regulasi. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa persyaratan untuk memperoleh layanan telah disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan, sebagaimana Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Dasar Persyaratan Jenis Perizinan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan

NO	PERATURAN DAERAH	DASAR PERSYARATAN UNTUK JENIS PERIZINAN
1	Nomor 34 Tahun 2001, Pasal	Tanda Daftar Perusahaan
2	Nomor 33 Tahun 2003, Pasal 7	Izin Lokasi
3	Nomor 38 Tahun 2003, Pasal 15	Izin usaha perikanan di bidang pembudidayaan perikanan
4	Nomor 3 Tahun 2005, Pasal 11	Izin Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan
5	Nomor 31 Tahun 2005, Pasal 6	Izin Usaha Angkutan, Izin Angkutan Trayek, Izin Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek
6	Nomor 8 Tahun 2008, Pasal	Surat Izin Usaha Perdagangan
7	Nomor 13 Tahun 2008, Pasal	Izin Penyelenggaraan Reklame
8	Nomor 5 Tahun 2010, Pasal 23	Izin Hotel, Izin Penginapan
9	Nomor 6 Tahun 2010, Pasal 9	Izin Penyewaan/Jasa Peralatan Audi Visual, Izin Cafe, Izin Diskotik, Izin Gedung Serbaguna, Izin Karaoke, Izin Perainan Ketangkasan, Izin Pusat Kesehatan dan Kebugaran, Izin Sarana dan Fasilitas Musik, Izin Tempat Bilyard, Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga, Izin Salon Kecantikan
11	Nomor 7 Tahun 2010, Pasal 17	Izin Restoran, Izin Rumah Makan, Izin Tempat Makan, Izin Jasa Boga
12	Nomor 5 Tahun 2011, Pasal 5	Izin Gangguan
13	Nomor 6 Tahun 2011, Pasal 32	Izin Mendirikan Bangunan

Sumber : Di olah peneliti, 2016

Ketentuan persyaratan di bidang Penanaman Modal mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1995 tentang Izin Usaha Industri, Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 1999 tentang Izin Lokasi, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non perizinan Penanaman Modal.

Pernyataan informan menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan di PTSP Kabupaten Nunukan kelengkapan persyaratan merupakan ketentuan mutlak yang harus dipenuhi, inisiatif penyelenggara dalam rangka memberikan kemudahan bagi pengguna layanan terkait persyaratan adalah dengan perizinan paralel, dapat di lihat pada kutipan wawancara sebagai berikut :

“Kalau untuk mengurangi item persyaratan, saya kira ini perlu Perda, revisi Perda, ya. Karena ini perintah Perda, saya kira tidak bisa kami melakukan inisiatif cukup dengan kebijakan Kepala Badan untuk menganulir persyaratan yang diatur dalam Perda. Saya kira yang perlu direkomendasikan nanti adalah persyaratan yang menghambat pelayanan perizinan itu harus dipangkas. Namun arah kesana kami telah lakukan lewat memberikan pelayanan paralel dengan keunggulan tidak ada permohonan dengan persyaratan berulang dan melalui perpanjangan izin, perubahan izin, perbaikan izin, kita juga tidak meminta persyaratan ulang lagi. Sebenarnya sampai disini juga sudah bagus, tapi lebih bagus lagi kalau didukung dengan Perda yang persyaratannya sudah dipangkas, karena kebijakan saya tidak mungkin memangkas persyaratan yang telah ditetapkan dalam Perda” (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Penjelasan yang senada dengan pernyataan informan terkait persyaratan penanaman sebagai berikut :

“Dari aspek persyaratan administrasi itu wajib dan itu harus dilengkapi dan semuanya mengacu kepada Peraturan Daerah. Tidak ada yang ditambah-tambah oleh BKPMPT untuk persyaratan ini, sehingga ketika masyarakat pun, ini persyaratan acuannya dari mana ? jelas acuannya mengacu kepada Peraturan Daerah” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Penyelenggara pelayanan memberikan jaminan bahwa tidak akan ada berkas lain yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan, selain yang tertera dalam ketentuan peraturan-perundangundangan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

2) Biaya

Fenomena biaya pelayanan di lihat dari kesesuaian besaran biaya yang dimohonkan kepada pengguna layanan dengan ketentuan dalam regulasi.

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang tagihkan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan dan setiap transaksi pembayaran perizinan telah dilengkapi bukti Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Terkait dengan biaya, kami menjamin bahwa biaya yang ada di BKPMPT Kabupaten Nunukan adalah juga biaya yang mengacu kepada Peraturan Daerah ... Untuk BKPMPT Kabupaten Nunukan yang produktif dan yang dimohonkan itu sumber kita dari IMB dan Izin Gangguan, dan itupun jelas diatur dalam Peraturan Daerah dan ketika kita menyerahkan kepada pemohon itu ada bukti SKRD, jadi yang dibayar sesuai dengan bukti SKRD ... Dalam sosialisasi-sosialisasi kami menyampaikan kepada pemohon, jika ada kami punya dari BKPMPT Kabupaten Nunukan, mengatasnamakan

BKPMPT Kabupaten Nunukan dan meminta sesuatu diluar dari retribusi atau SKRD yang ada, silahkan untuk mengontak ke kami” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Penyelenggara pelayanan memberikan jaminan bahwa tidak ada biaya tambahan lain yang harus dibayarkan pengguna layanan kepada petugas mereka, namun demikian terdapat pandangan dari informan yang tidak hanya melihat biaya pelayanan dari aspek kepatuhan terhadap regulasi. Aspek kepatutan dalam hal kewajaran biaya pelayanan seharusnya dijadikan pertimbangan utama agar tidak membebani pelaku usaha dan tidak memberatkan masyarakat. Pendapat yang disampaikan oleh informan terkait dengan kewajaran biaya retribusi Izin Gangguan sebagai berikut :

“Saya berharap didalam kajian ini, biaya ini juga perlu dipertimbangkan, sangat mahal, tapi tingkat kontinuitasnya rendah, saya ambil contoh, izin gangguan kita itu hanya, bebannya itu hanya sekali pembayaran dan berlaku selamanya, ini keliru tapi bebannya terlalu besar dan sangat memberatkan masyarakat. Bayangkan UMKM itu, Perda kita belum mengakomodir Undang-Undang UMKM, mestinya UMKM itu bebas retribusi, nah itu juga sedang kita kejar revisi Perdanya. Tapi terlepas dari itu tetap mahal, izin gangguan kita itu, menurut saya ini ya, coba nanti di *cross check* tidak termahal sih di Indonesia tapi termahal sedunia pak, parah ini pak, sedunia, saya berani menyatakan itu, bayangkan saja 4 x 4 orang sudah harus membayar sekian ratus, padahal usaha mereka juga, terus ada kalau kita terapkan juga tidak logis”. (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Telaah dokumentasi terhadap Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan, hasilnya dapat digambarkan secara ringkas sebagai berikut :

- a) Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif retribusi didasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan pemberian izin.
- b) Rumus penetapan tarif berdasarkan : Luas tempat usaha x Tarif dasar retribusi x Indeks Gangguan.
- c) Indeks Gangguan berat : 4 dan indeks gangguan ringan 3.
- d) Tarif dasar retribusi :
- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| (1) Luas sampai dengan 100 m | : Rp. 7.500,00 /m ² |
| (2) Luas lebih dari 101 m - 500 m | : Rp. 8.000,00/m ² |
| (3) Luas lebih dari 501 m - 1000 m | : Rp. 9.000,00/m ² |
| (4) Luas lebih dari 1000 m | : Rp. 10.000,00/ m ² |

Simulasi perhitungan biaya dilakukan terhadap permohonan Izin Gangguan dengan luas tempat usaha 4 x 5 m dan termasuk indeks berat, maka biaya retribusi yang ditagihkan kepada pemohon sebesar Rp. 600.000,00 (20 meter x Rp.7.500,00 x 4).

Aspek kewajaran di nilai penting saat ini jenis Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan merupakan izin dasar bagi jenis usaha lanjutan sehingga paling banyak diajukan oleh pengguna layanan, sebagaimana pernyataan informan :

“Mengacu kepada Undang-Undang 28 tahun 2009 kan hanya ada lima yang retribusi, IMB, Izin Gangguan, Minuman Beralkohol, Izin Usaha Perikanan dan Izin Trayek. Untuk BKPMPT Kabupaten Nunukan yang produktif dan yang dimohonkan itu sumber kita dari IMB dan Izin Gangguan” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Penerbitan Izin Gangguan sejak tahun 2011- 2015 sebanyak 2.155 atau 27,45 % dari seluruh jumlah perizinan yang diterbitkan BKPMPT, sedangkan Izin Mendirikan Bangunan sebanyak 1.062 atau 13,53 %.

3) Waktu pelayanan.

Fenomena waktu pelayanan di lihat dari kesesuaian penyelesaian setiap izin dengan ketentuan jangka waktu pelayanan dalam Standar Pelayanan maupun SOP, sebagaimana dapat di lihat pada Tabel 4.9.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian perizinan secara umum masih melewati batas waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Kalau masalah *complain* dari masyarakat sebenarnya ada saja, berkaitan dengan lambatnya proses penyelesaian perizinan” (AH Kabid Data Informasi BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 21 April 2016)

Pernyataan lain yang senada dengan disampaikan informan :

“Terkait dengan masalah waktu itu yang sedang menjadi PR kami termasuk SKPD-SKPD terkait. Saat ini kami sedang berupaya untuk menyamakan komitmen dengan SKPD-SKPD terkait bahwa kita sekarang sudah mulai ke arah yang kami ingin satukan persepsi ini, misalnya begini, ketika nanti dari proses peninjauan lapangan terus nanti ke SKPD ada acuan waktu yang harus kita sepakati bersama, misalnya nanti peninjauan lapangan terus rekomendasi dari SKPD-SKPD itu dalam waktu lima hari kerja rekomendasi sudah harus keluar”. (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Data LAKIP BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2016 menguatkan pernyataan dari informan, di mana hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata penyelesaian perizinan lebih lama 2 hari dari ketentuan waktu yang ditetapkan.

Konfirmasi masalah keterlambatan penyelesaian perizinan dilakukan peneliti kepada SKPD anggota Tim Teknis dan diperoleh gambaran sebagai berikut :

- a) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan dokumen lingkungan dalam bentuk Surat Pernyataan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (SPPL) dari Badan Lingkungan Hidup Daerah sebagai kelengkapan persyaratan pembuatan Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan, namun merujuk ke ketentuan lama, ditargetkan jangka waktu proses pembuatan SPPL selama 7 hari, sebagaimana penjelasan informan :

“Kalau SOP kami sendiri masih dalam proses, tapi kurang lebih sama dengan SOP yang di Kecamatan ... Kalau untuk waktu penyelesaian sebenarnya untuk SPPL tidak ditetapkan, kalau aturan yang dulu Nomor 13 Tahun 2010 itu ada yaitu selama tujuh hari untuk SPPL, namun rujukan di PTSP waktunya selama empat belas hari. Namun kami menargetkan tujuh hari dengan catatan itu sudah lengkap semuanya seperti Apar, Kotak P3K dan lain sebagainya”. (IH, Kasubid Pengkajian Dampak Lingkungan BLHD Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara, 2 Mei 2016)

- b) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan rekomendasi teknis dari Dinas Pekerjaan Umum (PU), jangka waktu penerbitan rekomendasi mengacu kepada SOP Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dari PTSP yaitu selama 14 hari.

Rata-rata penerbitan IMB selama tahun 2016 adalah 2 – 4 minggu, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Kalau lengkap semuanya di proses oleh PU, memakan waktu sekitar 1 minggu bahkan bisa sampai 3 hari ... Kami dari Tim Teknis hanya sebatas memproses rekomendasi bisa tidak terbitnya IMB pemohon ... Waktu di hitung setelah masuk berkas di BKPMPT dengan registrasi, ada bukti registrasi. Waktunya 14 hari, sebetulnya kalau sudah lengkap pas-pas 14 hari, masalah yang paling berat itu di gambar teknisnya ... Rata-rata penyelesaian IMB mulai tahun 2016 paling lama 1 bulan dan paling cepat 1-2 minggu” (SHR, Kasi Pemanfaatan dan Pengendalian Ruang Dinas PU Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara, 4 Mei 2016)

Telaah dokumentasi yang peneliti lakukan di BKPMPT Kabupaten Nunukan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian rekomendasi Tim Teknis berdasarkan SOP bidang perizinan usaha dan perizinan tertentu adalah 7 hari. Faktanya masih terdapat penyelesaian rekomendasi Tim Teknis yang melebihi ketentuan SOP, sehingga berdampak kepada keterlambatan penerbitan dokumen perizinan yang dimohonkan pengguna layanan. Rekapitulasi penerbitan SPPL oleh BLHD Kabupaten Nunukan sebagaimana Tabel 4.13.

Tabel 4.13

Rekapitulasi Jumlah SPPL berdasarkan Jangka Waktu Pelayanan Tahun 2016

NO	BULAN	JUMLAH SPPL	JANGKA WAKTU	
			PALING LAMA	PALING CEPAT
1	Januari	17	108 hari	1 hari
2	Februari	9	89 hari	15 hari
3	Maret	24	213 hari	1 hari
4	April	20	126 hari	4 hari

Sumber : Di olah peneliti dari data BLHD Kabupaten Nunukan Tahun 2016

Pada Tabel 4.13 dapat di lihat bahwa jangka waktu penyelesaian SPPL paling lama adalah 213 hari, keterlambatan tidak semata-mata karena pelayanan administrasi di Tim Teknis. Kelalaian pihak pengguna layanan untuk melengkapi fasilitas sesuai persyaratan yang ditentukan mempengaruhi kecepatan penyelesaian SPPL, mengingat pada saat tertentu SPPL dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari. Penjelasan informan sebagai berikut :

“Kendala utama waktu penyelesaian sebenarnya dari pemohon sendiri, yaitu untuk melengkapi fasilitas Apar, P3K dan Ipal sehingga bisa lewat seminggu. Jika semuanya lengkap kami menargetkan 3 hari”. (IH, Kasubid Pengkajian Dampak Lingkungan BLHD Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara, 2 Mei 2016)

Penerbitan rekomendasi IMB oleh Tim Teknis dari Dinas PU Kabupaten Nunukan juga belum dapat berjalan sesuai target waktu yang ditentukan, sebagaimana Tabel 4.14.

Tabel 4.14

Rekapitulasi Jumlah Rekomendasi IMB dari Dinas PU berdasarkan Jangka Waktu Penerbitan Kabupaten Nunukan Tahun 2016

NO	BULAN	REKOMENDASI IMB		JANGKA WAKTU PENERBITAN REKOMENDASI IMB	
		BERKAS MASUK	JUMLAH TERBIT	PALING LAMA	PALING CEPAT
1	Januari	68	22	117 hari	2 hari
2	Februari	24	17	92 hari	6 hari
3	Maret	32	19	41 hari	1 hari
4	April	67	16	35 hari	2 hari

Sumber : Di olah peneliti dari data Dinas PU Kabupaten Nunukan Tahun 2016

Pada Tabel 4.14 dapat di lihat bahwa Tim Teknis baru mampu menyelesaikan sebanyak 74 rekomendasi IMB atau 38,74%

dari 191 berkas yang dimohonkan, dengan jangka waktu penerbitan rekomendasi IMB terlama adalah 117 hari dan yang paling cepat adalah 1 hari.

4) Prosedur pelayanan.

Fenomena prosedur pelayanan di lihat dari kesesuaian penerapan prosedur dengan ketentuan yang berlaku dalam SOP untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat prosedur pelayanan dirasakan masih belum sesuai dengan ketentuan, terutama untuk kegiatan peninjauan lapangan dan penerbitan rekomendasi Tim Teknis, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“Surat permohonan peninjauan lokasi ini terkadang hari ini mereka serahkan, hari ini juga mereka minta peninjauan lokasi bersama-sama. Saya bersama Kabid dan Kaban mengeluhkan kondisi ini, karena orang kita di sini terbatas. Hal ini hampir seterusnya terjadi, bahkan memang begitu keadaan sekarang ini, datang suratnya di awal, satu jam kemudian mereka ngajak peninjauan lokasi”. (IH, Kasubid Pengkajian Dampak Lingkungan BLHD Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara, 2 Mei 2016)

Merujuk pada ketentuan SOP bidang perizinan, alokasi waktu penerbitan rekomendasi oleh Tim Teknis adalah selama 7 hari, sebagaimana uraian kegiatan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15
Proses Penerbitan Rekomendasi Tim Teknis

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	WAKTU
1	Membuat undangan dan koordinasi dengan tim teknis untuk peninjauan lapangan sesuai jadwal yang ditentukan	Kasubid perizinan terkait	½ hari
2	Peninjauan Lapangan sesuai Jadwal yang telah ditentukan	Tim Teknis	2 hari
3	Penerbitan Rekomendasi TIM Teknis Pelayanan Perizinan sesuai BA Peninjauan Lapangan dan penyerahan Rekomendasi ke Petugas Verifikasi	Tim Teknis	5 hari

Sumber : Di kutip dari Draft Perbup tentang SOP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan

Mencermati alokasi waktu untuk setiap uraian kegiatan pada Tabel 4.15 sesungguhnya waktu efektif proses penyampaian undangan sampai dengan pembuatan Berita Acara Peninjauan Lapangan oleh Tim Teknis hanya tersedia 2 hari, dengan intensitas target pekerjaan yang tinggi dimungkinkan terjadinya hambatan dan benturan dalam koordinasi diantara Tim Teknis.

BKPMPT selaku ketua Tim Teknis telah mengupayakan pelayanan perizinan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang tertuang dalam SOP, sebagaimana penjelasan informan :

“Prosedur selama ini kita melakukan sesuai mekanisme yang sudah ada di SOP kami Dari aspek pertemuan, biasanya memang ada unsur staf sekretariat Tim Teknis. Biasanya mereka perwakilan dari SKPD-SKPD yang turun langsung ke lapangan kemudian memberikan masukan kepada atasannya masing-masing untuk sebagai data awal rekomendasi apa yang nanti diterbitkan. Dan biasanya kalau staf sekretariat Tim Teknis ini pak kita via telpon saja, mereka sudah turun ke lapangan bareng dengan kita. Biasanya kita sudah punya waktu pak, Nunukan, Nunukan

Selatan itu seminggu dua kali, karena kita harus membagi dengan Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten Nunukan”. (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Pendekatan kepada jajaran staf sekretariat Tim Teknis telah dilakukan melalui jalinan komunikasi informal lewat telpon dengan harapan dapat mempersingkat birokrasi sejalan dengan tuntutan penyelesaian pekerjaan yang tinggi dan keterbatasan pegawai diantara SKPD anggota Tim Teknis.

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi responsibilitas menunjukkan penilaian yang beragam dari informan terkait fenomena penelitian, secara umum PTSP telah menyelenggarakan pelayanan perizinan mengacu pada ketentuan Standar Pelayanan, namun demikian fakta menunjukkan adanya kelemahan pada aspek kesesuaian jangka waktu pelayanan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsibilitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Persyaratan	Diberlakukan sesuai dengan ketentuan regulasi	
2	Biaya pelayanan	Diberlakukan sesuai dengan ketentuan regulasi	Tarif Izin Gangguan di nilai memberatkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan perizinan belum sesuai ketentuan waktu dalam SOP PTSP	Terbatasnya petugas dan belum adanya SOP dari SKPD teknis
4	Prosedur Pelayanan.	Diberlakukan sesuai dengan ketentuan regulasi	Komunikasi dalam koordinasi diantara Tim Teknis

Sumber : Di olah Peneliti, 2016

e. Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas dalam penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan *stakeholder*. Fenomena keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan di lihat dari :

- 1) Ketersediaan sistim informasi pelayanan.
- 2) Kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan.
- 3) Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan.
- 4) Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran.

Informan utama adalah Kepala Bidang Data dan Informasi BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lainnya Kepala Bidang Perizinan Tertentu, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Gambaran hasil pengumpulan data sebagai berikut :

- 1) Penyelenggara pelayanan telah memiliki sistim informasi pelayanan melalui Website, SMS Gateway dan Telpon/HP serta informasi langsung di loket pelayanan. Informan memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Bentuk sistem informasi dan pengaduan kita ada tiga, yang pertama SMS Gateway bisa juga kita manfaatkan, kedua kita via telpon langsung, yang tadi dengan menyertakan no HP di berkas pemohon, ketiga kita pakai sistem Website. Cuma kendala kita di Web, kan tidak semua Kecamatan-kecamatan yang ada memiliki jaringan internet yang bagus” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

- 2) Penyelenggara pelayanan telah bekerja sama dengan pihak Kecamatan dalam rangka kemudahan akses informasi layanan, di mana Kecamatan berperan sebagai *front office* layanan PTSP.

Pengamatan langsung di 10 Kecamatan di Pulau Kalimantan, Pulau Sebatik dan Pulau Nunukan menunjukkan hasil bahwa telah tersedia media informasi berupa *banner* dan dalam bentuk selebaran berisikan persyaratan dan jenis pelayanan yang ada di PTSP Kabupaten Nunukan.

Uji coba akses informasi pelayanan melalui jaringan internet dapat dilakukan dengan mudah oleh peneliti ke alamat <http://bkpmpt.nunukankab.go.id>. Fitur yang tersedia telah memberikan kemudahan untuk memperoleh informasi persyaratan dengan menyediakan fasilitas download formulir izin, selain itu tersedia pula layanan informasi laporan perizinan, alur perizinan, alur pengaduan.

- 3) Pembaharuan data dan informasi dilakukan secara berkala sesuai dengan media yang digunakan, pernyataan informan :

“Pembaharuan data informasi penyelenggaraan pelayanan dalam website dilakukan pertahun, sebelumnya pernah pertriwulan. Informasi dalam bentuk penyampaian realisasi penerbitan izin di tempat pengumuman dibuat setiap triwulan” (AH, Kabid Data Informasi BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 21 April 2016).

Kerjasama penyebarluasan informasi dilakukan dengan radio lokal setempat dengan agenda promosi dan sosialisasi yang berbeda setiap tahun. Penjelasan informan sebagai berikut :

“Biasanya kita ada informasi-informasi lewat Radio, biasanya gini, tahun ini kita mau apa sih, semacam promosi atau mau kita sosialisasikan izin apa, jadi setiap tahun itu bunyi reklame kita berbeda beda” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

- 4) Data laporan penyelenggaraan perizinan telah dibuat secara berkala dalam bentuk dokumen yang disampaikan kepada berbagai pihak, antara lain Bupati Nunukan, Instansi teknis terkait dan Kecamatan, sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dan keterbukaan penyelenggaraan pelayanan, penjelasan informan sebagai berikut :

“Arahan pimpinan bagaimana untuk memudahkan jika ingin mengetahui izin yang keluar, izin per bidang atau per jenis izinnya, supaya nanti kalau dimina data jadi mudah untuk melihatnya. Misalkan ini data perizinan usaha, usaha itu ada berapa item yang ditanganinya, kita buat per jenis izin ada untuk tahun 2016 ini kita buat per bidang. Laporan disampaikan kepada Bupati, PU, Perindagkop, Perhubungan, Pariwisata disampaikan per triwulan, tahun 2015 sempat disampaikan per bulan. Untuk Kecamatan disampaikan pertahun bersamaan dengan prpgram PATEN“. (AH, Kabid Data Informasi BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 21 April 2016).

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi akuntabilitas menunjukkan secara umum PTSP telah memberikan kemudahan dan keterbukaan akses informasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Akuntabilitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Ketersediaan sistim informasi pelayanan	Telah memiliki sistim informasi pelayanan dalam bentuk SMS gateway, telpon dan web site	
2	Kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan	Fasilitas download persyaratan dan layanan informasi penyelenggaraan melalui web site	
3	Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan	Dilakukan secara berkala	
4	Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran	Dokumen laporan penyelenggaraan pelayan dan layanan informasi penyelenggaraan pelayanan di web site	

Sumber : Di olah Peneliti, 2016

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Pengertian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada penelitian ini adalah faktor utama yang mempengaruhi PTSP yang terdiri dari dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparat.

a. Dukungan Organisasi

Dimensi ini di lihat dari fenomena struktur organisasi, kejelasan mekanisme dan pembagian kerja, ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana. Informan utama adalah Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lainnya adalah Sekretaris dan Kepala Bidang Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, Kasubag

Kelembagaan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan.

1) Struktur organisasi.

Fenomena struktur organisasi pada penelitian ini di lihat dari adanya dasar pembentukan kelembagaan, kewenangan formal BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP dan pendelegasian kewenangan Bupati kepada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

a) Dasar pembentukan kelembagaan.

Hasil studi dokumentasi yang dilakukan peneliti memperoleh gambaran bahwa BKPMPT Kabupaten Nunukan merupakan lembaga teknis daerah yang dibentuk untuk melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 21 Tahun 2011. BKPMPT merupakan peleburan dari 2 instansi yaitu Kantor Penanaman Modal dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, sebagaimana penjelasan informan :

“Pekab Nunukan melakukan penataan kelembagaan tahun 2011 salah satunya menggabungkan Kantor Penanaman Modal dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dasarnya dari Undang-Undang Penanaman Modal, Undang-Undang Pelayanan Publik, pedoman operasionalnya tetap mengacu ke PP 41 Tahun 2007”. (B, Kasubag Kelembagaan Setda Nunukan, kutipan wawancara 25 April 2016)

Berdasarkan Peraturan Daerah pembentukan kelembagaan BKPMPT, terdapat Tim Teknis sebagai salah satu unsur dalam

struktur organisasi yang berada dalam garis komando masing masing Kepala Sub Bidang. Merujuk kepada Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan, dapat dijelaskan beberapa hal terkait Tim Teknis sebagai berikut :

- (1) Tim Teknis terdiri dari pejabat yang berasal dari instansi teknis pembina jenis perizinan yang telah dilimpahkan kepada BKPMPT.
- (2) Tim Teknis melaksanakan tugas sewaktu-waktu jika dibutuhkan sesuai permintaan, akan tetapi tidak harus ditempatkan pada BKPMPT.
- (3) Tugas pokok Tim Teknis tugas pokok melakukan peninjauan lapangan dan memberikan advis teknis serta rekomendasi terkait permohonan perizinan.

Telaah dokumen yang dilakukan peneliti menunjukkan adanya perbedaan, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah, kedudukan Tim Teknis berada dalam garis komando dibawah Kepala Bidang dan bertanggungjawab kepada Kepala BKPMPT melalui Kepala Bidang yang bersesuaian.

Penilaian peneliti terhadap fenomena dasar pembentukan kelembagaan adalah adanya kontradiksi kedudukan Tim Teknis,

dimana berdasarkan struktur organisasi, Tim Teknis bertanggung jawab kepada Kepala BKPMPT melalui Kepala Sub Bidang dan Kepala Bidang yang bersesuaian, akan tetapi kedudukan status kepegawaian tetap berada di Instansi asal. Kondisi ini berimplikasi pada penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan yang belum sepenuhnya satu pintu.

b) BKPMPT penyelenggara PTSP.

Penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan sesuai dengan :

“Pasal 3 huruf c : merumuskan bahan pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati.

Pasal 3 huruf m : menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati”.

Penegasan BKPMPT sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu dituangkan dalam Peraturan Bupati Nomor 25 tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 1 angka 8 “BKPMPT adalah Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan dengan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.

Informan memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Penyelenggaraan PTSP secara *ex-officio* melekat di BKPMPT, di atur dalam Perbup 25 Tahun 2012 Tupoksi dan Urtug BKPMPT. Dalam perkembangannya Perpres 97 Tahun 2014 dan Perbup 25 Tahun 2013 memperkuat kedudukan BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP yang melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan termasuk bidang penanaman modal”. (B, Kasubag Kelembagaan Setda Nunukan, kutipan wawancara 25 April 2016)

c) Pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada BKPMPT.

Telaah dokumen yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa Bupati Nunukan telah mendelegasikan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi urusan penanaman modal dan perizinan terpadu. Pendelegasian melalui Peraturan Bupati secara kronologis sebagai berikut :

- (1). Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 menetapkan penyelenggaraan 40 jenis pelayanan perizinan dan satu pelayanan data dan informasi.
- (2). Peraturan Bupati Nunukan Nomor 26 Tahun 2013 menetapkan penyelenggaraan 48 jenis pelayanan perizinan dan satu pelayanan data dan informasi.
- (3). Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 menetapkan penyelenggaraan 42 jenis pelayanan perizinan dan satu pelayanan data dan informasi.

2) Kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja

Fenomena kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja di lihat dari adanya Standar dan Maklumat Pelayanan, SOP, Pembagian tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

a) Standar dan maklumat pelayanan.

BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP telah memiliki Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 27 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan. Maklumat Pelayanan juga telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 2 Tahun 2014 tentang Motto Pelayanan, Janji Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Penyelenggara Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Pelaksanaan konsultasi publik sebagai salah satu tahapan penyusunan Standar Pelayanan bekerja sama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan dengan fasilitator dari GIZ bertempat di Kantor Kecamatan Nunukan. Informan menjelaskan :

“BKPMPT telah memiliki SP, saat itu konsultasi publiknya difasilitasi oleh Organisasi dengan fasilitator pak Rotto dari GIZ”. (B, Kasubag Kelembagan Setda Nunukan, kutipan wawancara 25 April 2016)

Data dokumentasi menunjukkan bahwa penandatanganan Maklumat Pelayanan telah dilakukan tanggal 4 Januari 2014 bersamaan dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh semua pejabat struktural di lingkungan BKPMPT Kabupaten Nunukan.

b) Standar operasional prosedur.

BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan SOP melalui Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 26 Tahun 2013 tentang Penetapan Prosedur Tetap (*Standard Operationing Procedure*) PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Penguatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dilakukan melalui pengusulan Rancangan Peraturan Bupati Nunukan Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

c) Pembagian tugas dan mekanisme kerja.

BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan mekanisme kerja melalui Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Melalui PTSP.

Upaya peningkatan kinerja pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan perizinan dengan pola PTSP dilakukan BKPMPT dengan menetapkan Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 1 Tahun 2014 tentang Kode Etik dan Perilaku pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

3) Fasilitas teknologi, sarana dan prasarana.

Fenomena fasilitas teknologi, sarana dan prasarana di lihat dari ketersediaan kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan dan kenyamanan sarana prasarana. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa bahwa BKPMPT sebagai penyelenggaraan pelayanan belum

memiliki gedung kantor milik sendiri yang permanen, saat ini gedung kantor dalam status kontrak. Informan memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Berkenaan dengan fasilitas pendukung, apa namanya kita istilahkan P3D (Personil, Prasarana/Peralatan dan Pendanaan) BKPMPT sampai saat sekarang belum memiliki gedung kantor permanen, selama ini mengontrak dan telah berpindah beberapa kali atau nomaden. Gedung kantor yang sekarang termasuk paling besar tapi tidak cocok, telah di *setting* agar sesuai dengan konsep pelayanan, namun tidak memiliki fasilitas telepon dan internet ”. (SBR, Sekretaris BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 12 April 2016)

Kelengkapan sarana Kelengkapan sarana prasarana pada BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagaimana Tabel 4.18.

Tabel 4.18
Data Sarana dan Prasarana pada BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2015

No	Sarana dan Prasarana	Status	Jumlah	Keterangan
1	Gedung Kantor	Sewa	1 Unit	- Kurang representatif karena keterbatasan ruang dan area parkir.
2	Kendaraan Bermotor a. Roda 4 (Empat) b. Roda 2 (Dua)	- Dinas - Dinas	1 Unit 9 Unit	- Kondisi Baik - Kondisi Baik
3	Perangkat Komputer a. Komputer / PC b. Printer c. Laptop d. Server	- Dinas - Dinas - Dinas - Dinas	-7 Unit -13 Unit -9 Unit -1 Unit	- Kondisi Baik - Kondisi Baik - Kondisi Baik - Kondisi Baik
4	Perangkat Komunikasi a. Telepon b. Faximile c. Internet	- Dinas - Dinas - Dinas	-1 Unit -1 Unit -1 Unit	- Kondisi Rusak - Kondisi Rusak - Jaringan belum tersedia
5	Prasarana Rutin Kantor a. Listrik b. Air	Sewa	-1 Paket -1 Paket	- PLN - PDAM

Sumber data : Lakip BKPMPT 2016

Pada Tabel 4.18 dapat di lihat bahwa perangkat komunikasi yang di miliki tidak berfungsi karena rusak maupun tidak tersedianya jaringan. Kepemilikan gedung kantor merupakan hal yang sangat mendasar dan sangat penting untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan, selain itu merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Informan menjelaskan sebagai berikut :

“Kita pernah mendapatkan penilaian kategori bintang dua di tahun 2013, namun tahun berikutnya turun karena belum memiliki gedung kantor sendiri. Dibutuhkan dukungan komitmen yang kuat dari pimpinan, sebenarnya cukup dengan surat pernyataan kesediaan mengalokasikan anggaran pembangunan gedung kantor, namun itu pun tidak terealisasi.” (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi dukungan organisasi dapat di lihat pada tabel 4.19.



Tabel 4.19
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Dukungan Organisasi

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Struktur Organisasi	Kelembagaan BKPMPT telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah	Penyelenggaraan PTSP belum satu pintu secara penuh
		BKPMPT telah memiliki ketentuan sebagai penyelenggara PTSP	
		Telah memiliki peraturan pendelegasian wewenang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan	
2	Mekanisme dan pembagian kerja	Telah memiliki Standar dan Maklumat Pelayanan	Belum dapat diterapkan secara konsisten dan perlu harmonisasi dengan regulasi yang lebih tinggi
		Telah memiliki peraturan mekanisme kerja	
		Telah memiliki SOP untuk semua jenis pelayanan	
3	Fasilitas teknologi sarana dan prasarana	Belum memiliki gedung kantor permanen dan fasilitas sarana prasarana kerja belum memadai	Komitmen pimpinan daerah masih kurang dalam keberpihakan anggaran

Sumber : Di olah Peneliti, 2016

b. Kemampuan Manajemen.

Pengertian kemampuan manajemen dalam penelitian ini adalah kemampuan manajerial penyelenggara PTSP di lihat dari fenomena kepemimpinan efektif dan koordinasi.

Informan utama Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala Bidang di BKPMPT Kabupaten Nunukan, SKPD Teknis terkait dan Kecamatan.

1) Kepemimpinan efektif.

Fenomena kepemimpinan efektif di lihat dari upaya penyederhanaan prosedur pelayanan dan cara membangun organisasi berkinerja tinggi.

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan menerapkan SOP bagi 17 jenis perizinan paralel, sebagaimana Tabel 4.20.

Tabel 4.20
Jenis Izin Paralel

JENIS IZIN PARALEL			
Izin Dasar	No	Izin Usaha	Izin Tambahan
Izin Gangguan	1	Izin Persewaan/Jasa Peralatan Audi Visual	Tanda Daftar Perusahaan
	2	Izin Diskotik	
	3	Izin Cafe	
	4	Izin Gedung Serba Guna	
	5	Izin Usaha Industri	
	6	Izin Usaha Jasa Boga	
	7	Izin Karaoke	
	8	Izin Permainan Ketangkasan	
	9	Izin Usaha Restoran	
	10	Izin Usaha Rumah Makan	
	11	Izin Salon Kecantikan	
	12	Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga	
	13	Izin Sarana dan Fasilitas Musik	
	14	Izin Sarana Pusat Kesehatan dan Kebugaran	
	15	Izin Usaha Jasa Konstruksi	
	16	Izin Tempat Bilyar	
	17	Izin Usaha Tempat Makan	

Sumber : BKPMPT Kabupaten Nunukan, 2016

Perizinan paralel adalah proses pelayanan secara bersamaan bagi pengguna layanan yang mengajukan lebih dari 1 jenis izin, sebagaimana penjelasan informan :

“Penyederhanaan prosedur dengan pemberlakuan perizinan paralel, jadi keunggulan paralel itu persyaratan tidak berulang, artinya tidak ada persyaratan misalnya kalau di perizinan tertentu sebagai dasar izin mereka, persyaratan itu sudah terpenuhi dan persyaratan itu berulang di perizinan usaha, di perizinan usaha kami sudah tidak meminta lagi, nah itu yang pertama. Terus yang kedua, setiap pendaftaran ulang, kami kan memiliki bank data, setiap pemohon itu kami kumpul data mereka, kami tidak meminta lagi berkas-berkas mereka lagi, cukup membawa dokumen asli mereka, kalau mereka melakukan perpanjangan, perbaikan maupun perubahan, kami langsung melakukan perbaikan atau perubahan itu” (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Upaya lain yang telah dilakukan adalah mendukung pelaksanaan PATEN sekaligus memfungsikan Kecamatan sebagai simpul pelayanan BKPMPT.

“Salah satu bentuk penyerhanaan perizinan itu dalam bentuk regulasi PATEN. Beberapa jenis pelayanan skala kecil dlimpahkan ke Kecamatan, Kabupaten Nunukan yang pertama kali menerapkan PATEN di Kalimantan Timur” (FTR, Kabid Perizinan Tertentu BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Upaya membangun organisasi berkinerja tinggi dilakukan dengan memperkuat sinergitas diantara jajaran SKPD yang termasuk Tim Teknis dan internal BKPMPT itu sendiri, sebagaimana penjelasan informan sebagi berikut :

“Saya sederhananya sih pertama yang saya lakukan itu adalah sinergitas kami di internal SKPD PTSP, terus yang kedua sinergitas kami dengan SKPD teknis itu juga kami jaga jangan sampai. Karena pelanggan ini kan sering melempar isu, wah ini nih lambatnya disana, nah seperti ini, itu yang sering kami

undang PU, saya jelaskan jangan terombang ambing dengan pelanggan, karena pelanggan ini karena pengen cepat, mereka mengadu kita dengan SKPD-SKPD lain. Jadi dua hal itu sinergi secara internal, kami berkomitmen dengan SOP, dan dengan SKPD juga kami harus bersinergi” ” (JM, Ka BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

2) Koordinasi.

Fenomena koordinasi di lihat dari keberadaan Tim Teknis, mengingat tugas dan fungsi BKPMPT sebagai pengelola penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pola PTSP. Hasil pengamatan dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa BKPMPT telah membentuk Tim Teknis berdasarkan Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/781/IX/2015 tentang Pembentukan Tm Teknis Perizinan PTSP Tahun 2015, dengan keanggotaan Tim Teknis sebagaimana Tabel 4.21. Tugas utama Tim Teknis adalah sebagai berikut :

- a) Mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi dalam memberikan rekomendasi di terima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.
- b) Membina dan mendorong masyarakat dan pelaku usaha untuk melengkapi kegiatan usahanya dengan perizinan sesuai tugas pokok dan fungsi SKPD teknis terkait.
- c) Berkewajiban melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai bidang tugasnya.

d) Mengadakan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan yang diterbitkan.

Tabel 4.21
Tim Teknis Perizinan PTSP Kabupaten Nunukan

NO	BIDANG PERIZINAN	UNSUR TIM TEKNIS	KETERANGAN
1	Usaha, 28 jenis pelayanan perizinan	Dinas Kebudayaan Pariwisata dan Olahraga	Keanggotaan unsur Tim Teknis berbeda-beda sesuai dengan jenis dan persyaratan pelayanan perizinan
		Dinas Kesehatan	
		Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi	
		Dinas Kelautan dan Perikanan	
		Dinas Pekerjaan Umum	
		Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM	
2	Tertentu, 6 jenis pelayanan perizinan	Lurah	
		Camat	
		Dinas Pekerjaan Umum	
		Satuan Polisi Pamong Praja	
		Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi	
		Badan Lingkungan Hidup	
		Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM	
		Dinas Kebersihan Pertamanan Pemakaman dan Pemadam Kebakaran	
		Dinas Kesehatan	
		Dinas Kebudayaan Pariwisata dan Olahraga	
3	Penanaman Modal, 10 jenis pelayanan perizinan	Dinas Soaial Tenaga Kerja dan Transmigrasi	
		Badan Perencanaan Pembangunan	
		Dinas Pekerjaan Umum	
		Dinas Kehutanan dan Perkebunan	
		Badan Pertanahan Nasional	

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Keberadaan Tim Teknis sangat penting mengingat BKPMPT hanya melaksanakan fungsi administrasi dari proses penyelenggaraan PTSP, kewenangan dapat atau tidaknya suatu

permohonan izin di tindaklanjuti merupakan kewenangan Tim Teknis, sebagaimana penjelasan informan :

“Pertama kali harus difahami Tim Teknis itu dibentuk dalam rangka untuk membantu PTSP untuk mengkaji karena setiap izin yang masuk kesini adalah apa namanya yang berkaitan semua dengan masalah teknis-teknis untuk dikaji apakah kelayakan izin itu keluar. Jadi PTSP adalah lembaga administrator saja untuk mempermudah pelayanan perizinan” (SBR, Sekretaris BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 12 April 2016)

Tim Teknis di dukung oleh staf sekretariat yang secara administratif bertanggungjawab untuk melakukan pemeriksaan persyaratan, melakukan peninjauan lapangan, menyampaikan saran pertimbangan pengambilan keputusan dan membuat Berita Acara hasil peninjauan Lapangan.

Agenda koordinasi diantara dilakukan melalui rapat Tim Teknis secara insidental sesuai kebutuhan, sedangkan koordinasi diantara anggota staf sekretariat Tim Teknis lebih sering dilakukan via telpon dan saat melakukan peninjauan lapangan. Rapat internal pada jajaran BKPMPT dilakukan secara berkala setiap bulan dengan agenda utama evaluasi penyelenggaraan proses pemberian pelayanan perizinan. Faktanya penyelenggaraan PTSP belum sepenuhnya satu pintu, salah satu indikator adalah belum ada penempatan petugas SKPD Teknis secara permanen di BKPMPT.

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi kemampuan manajemen dapat di lihat pada tabel 4.22.

Tabel 4.22
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kemampuan Manajemen

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Kepemimpinan efektif	Penyederhanaan prosedur pelayanan perizinan	
		Sinergitas dalam membangun organisasi berkinerja tinggi	
2	Koordinasi	Telah membentuk Tim Teknis PTSP	Komitmen pimpinan dan dukungan SKPD Teknis
		PTSP belm sepenuhnya satu pintu	

Sumber : Di olah Peneliti, 2016

c. Kompetensi Aparatur.

Dimensi kompetensi aparatur dalam penelitian ini di lihat dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja dengan informan utama Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala Bidang di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

1) Kemampuan dan keterampilan teknis.

Fenomena kemampuan dan keterampilan teknis di lihat dari pola peningkatan kapasitas aparatur. Hasil penelitian menggamabarkan bahwa pola pembinaan dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan dengan mengalokasikan anggaran untuk diklat teknis. Setiap tahun dilakukan pengiriman untuk mengikuti diklat dasar maupun sektoral. Saat ini BKPMPT telah memiliki operator Sistem Informasi Pembina Jasa Konstruksi (SIPJAKI) dan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Informan memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Tiap tahun kita ngirim, artinya kita kan dapat anggaran itu terbatas, tapi kami tetap prioritaskan di diklat. Kita diklat itu wajib di PM di bidang Penanaman Modal, mulai dari diklat dasar, lanjutan sektoral, itu banyak. Tanpa diklat kami tidak bisa ngurus izin pak, kami tidak akan dapat hak akses, makanya setiap tahun kami pasti ngirim minimal satu. Nah cuma hati-hati Pemda, jangan sampai dipindah, itu yang jadi masalah. Terus operator SPISE kita ada, SIPJAKI itu kita latih, sekarang Nunukan itu terbaik se Kaltara, yang lain itu tidak bisa, kita bisa pak”. (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Kegiatan lain yang telah dilaksanakan adalah Pelatihan Etika Pelayanan bagi seluruh petugas di lini depan BKPMPT Kabupaten Nunukan, sebagaimana pernyataan pimpinan BKPMPT yang dikutip dari Website Pemerintah Kabupaten Nunukan :

“Meskipun sarana dan prasarana kami belum begitu memadai karena beberapa faktor, namun kami tetap ingin memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memaksimalkan dari segi *personality* tiap staf yang kami tugaskan di bagian *front liner*”. (Dikutip dari Website Pemerintah Kabupaten Nunukan)

2) Motivasi dan etos kerja

Fenomena motivasi dan etos kerja dalam penelitian ini di lihat dari upaya motivasi dan etos kerja dan upaya membangun budaya kerja organisasi. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa secara umum pola untuk meningkatkan motivasi dan etos kerja di BKPMPT Kabupaten Nunukan antara lain dilaksanakan melalui apel rutin setiap pagi, didalamnya terdapat pembinaan oleh pimpinan secara bergilir mulai Kepala Badan, Sekretaris dan Kepala Bidang serta pembinaan secara berjenjang oleh masing-masing bidang.

“Apel pagi saja tahun ini, itu pun karena didukung oleh Sekban saya, saya perhatikan orangnya juga bagus, perhatian ke anggota juga bagus dan dia juga memberikan contoh nda asal

ngomong, nah aku contoh, mau tidak mau itu juga memacu saya, tidak ada kepercayaan itu yang satu arah, pasti dua arah". (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Pengamatan langsung yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa apel pagi secara rutin dilaksanakan pada jam 7.30 Wita mulai hari Senin sampai dengan Kamis, dengan pembina apel yang bergilir setiap harinya.

Upaya membangun budaya organisasi telah dilakukan melalui penandatanganan Pakta Integritas bagi seluruh Pejabat Struktural di lingkungan BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Telaah dokumen menunjukkan bahwa penandatanganan pakta integritas dilakukan bersamaan dengan penandatanganan maklumat pelayanan pada tanggal 6 Januari 2014. Butir pakta integritas selengkapnya peneliti kutip sebagai berikut :

1. Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela;
2. Tidak meminta atau menerima pemberian langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnyayang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Bersikap transparan, jujur, objektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas;
4. Menghibdarkan pertentangan kepentingan (conflict of interest) dalam pelaksanaan tugas;
5. Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peratyrn perundang-undangan dalam melaksanakan tugas, terutama kepada karyawan yang berada di pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten;
6. Akan menyampaikan informasi penyimpangan integritas di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan serta turut menjaga kerahasiaan saksi atas pelanggaran peraturan yang dilaporkannya;

7. Bila saya melanggar hal-hal tersebut di atas, saya siap menerima konsekuensinya”.

Konsistensi membangun budaya kerja organisasi secara berkesinambungan dilakukan dengan menetapkan Keputusan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Keputusan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Motto Pelayanan, Janji Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Perizinan.

Maklumat pelayanan ditandatangani oleh seluruh jajaran pegawai di lingkungan BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai wujud dari komitmen optimalisasi dan perbaikan kinerja penyelenggara PTSP. Unsur yang terkandung dalam regulasi terkait upaya membangun budaya organisasi yang baik secara ringkas adalah sebagai berikut :

- a) Kode Etik meliputi nilai-nilai pribadi, kewajiban, larangan dan hak penyelenggara pelayanan perizinan
- b) Pedoman Perilaku meliputi tuntunan penyelenggara pelayanan ketika menyampaikan salam, memberikan penjelasan, memberikan pelayanan dan setelah selesai memberikan pelayanan.
- c) Motto : Kami ada untuk anda.
- d) Janji Pelayanan : Cepat, Mudah, Murah, Transparan dan Pasti.
- e) Maklumat Pelayanan : Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar pelayanan, Motto Pelayanan dan Janji Pelayanan

serta melaksanakan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Upaya lain yang dilakukan adalah kegiatan *outbound* bagi seluruh jajaran BKPMPT yang telah berjalan secara rutin setiap akhir tahun sejak tahun 2012. Pernyataan informan sebagai berikut :

“Etos kerja, saya sih konsepnya begini, pertama itu menanamkan kepercayaan dulu ke anggota, mereka percaya tidak saya pimpin. Pada saat mereka itu percaya kalau dipimpin oleh saya akan menjadi baik, apapun ide saya mereka akan ikuti. Terus tiap tahun kita *outbound* dalam rangka merekatkan mereka, kalau selama satu tahun kita melayani, pasti ada terjadi singgungan, bukan hanya di staf, di antara pejabat struktural, ada pak. Kita *outbound* kan setiap tahun untuk mencairkan itu, *ice breaking* lagi, tapi di sela sela acara setahun itu kita ngumpul bebas. Kiat-kiat khusus apa ya, yang penting mereka itu percaya sama saya, nah kepercayaan itu kan bukan satu arah, dua arah”. (JM, Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 19 April 2016).

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi kompetensi aparatur dapat di lihat pada tabel 4.23.

Tabel 4.23
Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kompetensi Aparatur

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Kemampuan dan keterampilan teknis	Telah mendapatkan akses bidang Penanaman Modal	Jumlah anggaran dan pegawai terbatas
2	Motivasi dan Etos Kerja	Telah menetapkan kode etik, pedoman perilaku, motto, maklumat dan pakta integritas	

Sumber : Di olah Peneliti, 2016

C. Pembahasan

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

a. Produktivitas.

Gambaran hasil pengumpulan data penelitian secara umum pada dimensi produktivitas menunjukkan bahwa volume penerbitan izin periode tahun 2011-2015 bersifat fluktuatif, terdapat peningkatan penerimaan retribusi perizinan selama tahun 2012–2015, tepenuhinya target jumlah investor meskipun berdasarkan perhitungan nilai investasi daerah target belum tercapai.

1) Volume penerbitan izin.

Pengukuran produktivitas pada fenomena volume penerbitan izin dilakukan dengan menghitung tingkat pertumbuhan dasar dari suatu aktivitas pelayanan, hal ini mengingat BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP tidak menetapkan target jumlah penerbitan izin pada setiap tahun. Berdasarkan data realisasi penerbitan izin sejak tahun 2011 – 2015 maka tingkat pertumbuhan penerbitan izin PTSP dapat di lihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24
Tingkat Pertumbuhan Perizinan Tahun 2011-2015

NO	TAHUN	JUMLAH IZIN	PERTUMBUHAN (%)
1	2011	1.541	-
2	2012	2.181	29,34
3	2013	2.281	4,38
4	2014	933	- 144,4
5	2015	914	- 2,04

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Angka pertumbuhan mulai tahun 2014 terlihat memiliki kecenderungan menurun, namun demikian hasil tersebut belum secara dapat menggambarkan produktivitas pelayanan perizinan pada PTSP secara utuh mengingat Pemerintah Kabupaten Nunukan mulai tahun 2014 menerapkan Program PATEN yang memberikan kewenangan kepada Kecamatan untuk memproses beberapa jenis perizinan sesuai Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan Nomor 54 Tahun 2012 sebagai berikut :

- a) Izin gangguan untuk kegiatan skala ringan
- b) Surat izin usaha perdagangan untuk skala mikro dan kecil
- c) Izin usaha restoran untuk skala kecil
- d) Izin usaha rumah makan untuk skala kecil
- e) Izin usaha tempat makan untuk skala kecil
- f) Izin usaha jasa boga untuk skala kecil
- g) Izin usaha penginapan untuk skala kecil
- h) Izin usaha pondok wisata untuk skala kecil
- i) Izin usaha rekreasi dan hiburan umum untuk skala kecil
- j) Surat keterangan domisili perusahaan untuk perusahaan yang penerbitan izin usahanya menjadi kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat
- k) Tanda daftar perusahaan untuk perusahaan yang penerbitan izin usahanya menjadi kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat

Realisasi perizinan melalui PATEN pada Tabel 4.25 menunjukkan animo masyarakat di Kecamatan cukup tinggi untuk melengkapi kegiatan usaha dengan perizinan. Dokumen perizinan juga dimanfaatkan oleh pengguna layanan untuk memperoleh akses bantuan permodalan di perbankan.

Tabel 4.25
Rekapitulasi Realisasi Penerbitan Perizinan Tahun 2011 -2015

NO	BIDANG PERIZINAN	TAHUN				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	PTSP DI BKPMPT					
	a. Perizinan Usaha	389	790	804	324	353
	b. Perizinan Tertentu	1.152	1.373	1.436	577	515
	c. Penanaman Modal	-	18	41	32	46
	Jumlah	1.541	2.181	2.281	933	914
2	PATEN	-	-	-	2.065	1.182*)
	Jumlah keseluruhan	1.541	2.181	2.281	2.998	2.096

*)Belum termasuk data dari tiga Kecamatan.

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Angka pertumbuhan volume penerbitan izin mengalami perubahan apabila perhitungan dilakukan dengan menggunakan data gabungan realisasi penerbitan izin melalui PTSP dan PATEN, sebagaimana Tabel 4.26.

Tabel 4.26
Perbandingan Tingkat Pertumbuhan Perizinan Tahun 2011 -2015

NO	TAHUN	REALISASI IZIN PTSP DAN PATEN		REALISASI IZIN PTSP	
		JUMLAH	PERTUMBUHAN	JUMLAH	PERTUMBUHAN
1	2011	1.541	-	1.541	-
2	2012	2.181	29,34	2.181	29,34
3	2013	2.281	4,38	2.281	4,38
4	2014	2.298	5,91	933	- 144,4
5	2015	2.096*)	- 9,64	914	- 2,04

*)Belum termasuk data dari tiga Kecamatan.

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Merujuk pada Tabel 4.26 dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan angka pertumbuhan, volume penerbitan izin pada PTSP mengalami penurunan terhitung tahun 2013 - 2014, namun mengalami peningkatan pada tahun 2015.

Program PATEN tidak dapat dijadikan indikator bagi produktivitas volume penerbitan izin, mengingat perhitungan gabungan PATEN dan PTSP hanya mengalami peningkatan angka pertumbuhan pada tahun 2014 ketika pertama kali diterapkan (4,38 / 5,91), selanjutnya di tahun 2015 mengalami penurunan (5,91 / -9,64). Fakta sebaliknya terjadi pada realisasi penerbitan izin di PTSP, saat pertama kali program PATEN diberlakukan tahun 2014 berdampak pada penurunan angka pertumbuhan (4,38 / -144,4), namun telah ada perbaikan pada tahun 2015 (-144,4 / -2,04). Maknanya telah ada upaya perbaikan yang dilakukan BKPMPT Kabupaten Nunukan dalam rangka peningkatan produktivitas pada fenomena volume penerbitan izin.

Upaya perbaikan dalam rangka peningkatan volume penerbitan izin perlu dilakukan secara bersama oleh BKPMPT Kabupaten Nunukan selaku penyelenggara PTSP dengan SKPD teknis terkait. PTSP sebagai administrator pelayanan, fokus pada perbaikan kualitas pelayanan antara lain melalui penyederhanaan prosedur, pelayanan jemput bola di Kecamatan, sedangkan SKPD teknis sesuai tugas pokok dan fungsinya perlu melakukan sosialisasi dan pendataan potensi masyarakat dalam rangka

membina dan mendorong pelaku usaha untuk melengkapi kegiatan usahanya dengan perizinan.

2) Kontribusi penerimaan retribusi terhadap PAD

Kontribusi retribusi perizinan terhadap PAD Kabupaten Nunukan secara rata-rata menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2014 bersamaan dengan dilaksanakannya Program PATEN di Kabupaten Nunukan. Pertumbuhan kontribusi retribusi perizinan terhadap PAD Kabupaten Nunukan Tahun 2011 – 2015 dapat di lihat pada Tabel 4.27

Tabel Tabel 4.27
Pertumbuhan Kontribusi Retribusi Perizinan terhadap Pendapatan Asli Daerah Tahun 2011-2015

NO	TAHUN	RETRIBUSI (Rp)	REALISASI PAD (Rp)	%	PERTUMBUHAN (%)
1	2012	731.593.399	64.383.003.030	1,14	-
2	2013	1.114.885.720	82.923.620.375	1,35	15,55
3	2014	963.431.475	90.290.390.179	1,07	- 26,17
4	2015	2.119.480.320	104.980.527.529	2,02	47,03

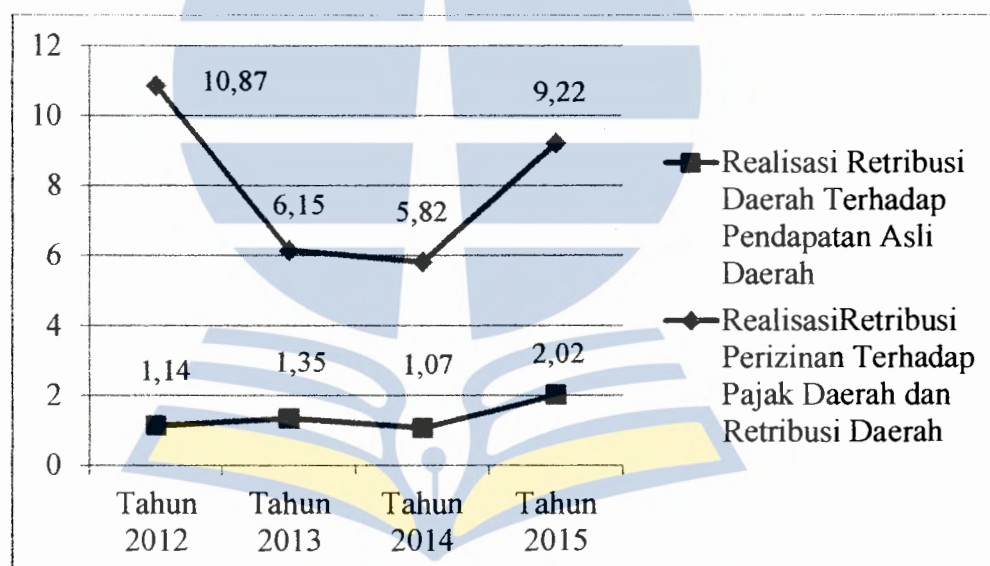
Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT dan Dinas Pendapatan Kabupaten Nunukan 2016

Kontribusi retribusi berbanding lurus dengan kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi peningkatan kontribusi retribusi perizinan terhadap PAD Kabupaten Nunukan, meliputi :

- a) Kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat melalui pemberian pelayanan jemput bola di beberapa Kecamatan, kerja sama antara BKPMPT Kabupaten Nunukan dengan SKPD Teknis terkait.

- b) Animo masyarakat untuk melengkapi kegiatan usahanya dengan perizinan.
- c) Kemudahan persyaratan bagi tujuh belas jenis pelayanan perizinan yang memberlakukan izin paralel, di mana pengguna layanan tidak perlu menyampaikan jenis berkas persyaratan yang sama secara berulang.

Perbandingan antara kontribusi retribusi perizinan terhadap PAD berdasarkan realisasi PAD, realisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dapat di lihat pada Grafik 4.1.



Grafik 4.1

Grafik Prosentase Retribusi Perizinan terhadap PAD, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2012 - 2015

Sumber : Di olah peneliti dari data BKPMPT dan Dinas Pendapatan Kabupaten Nunukan 2016

Gambaran grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa kontribusi retribusi terhadap realisasi PAD nilainya dibawah 3 %, kondisi ini perlu mendapatkan perhatian yang serius terlebih

adanya penurunan dana perimbangan mulai tahun 2015-2016, yang selama ini mendominasi postur pendapatan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Nunukan, pada Tabel 4.28 dapat di lihat bahwa dana perimbangan mencapai 83,55% pada tahun 2012, sebesar 81,75% pada tahun 2013 dan 86,91% pada tahun 2014.

Tabel 4.28
Target Pendapatan Kabupaten Nunukan berdasarkan Jenis Pendapatan Tahun 2011-2014

NO	JENIS PENDAPATAN	TARGET (Rp)		
		2012	2013	2014
1	PAD	42.900.820.972	58.604.146.223	56.455.203.492
2	PERIMBANGAN	1.129.340.928.635	1.212,369.246.667	1.343.928.519.713
3	LAIN-LAIN PENDAPATAN YANG SAH	179.451.014.891	212.124.061.800	146.027.288.000
	JUMLAH	1.351.692.764.498	1.483.097.454.690	1.546.411.011.205

Sumber : Di olah peneliti dari data Dinas Pendapatan Kabupaten Nunukan 2016

Penggalian sumber pendapatan melalui PAD perlu menjadi prioritas mengingat besarnya ketergantungan pada Dana Perimbangan dalam pembiayaan anggaran daerah pada setiap tahunnya. Peningkatan penerimaan retribusi sebagaimana upaya peningkatan volume penerbitan izin tidak dapat di lakukan hanya oleh BKPMPT Kabupaten Nunukan, dibutuhkan dukungan dan kerja sama dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan dan SKPD yang termasuk Tim Teknis.

Pengumpulan data dan penggalian informasi potensi retribusi perlu difokuskan kepada perizinan dasar yaitu Izin Gangguan dan IMB. Data Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan tahun

2015 menunjukkan bahwa dari 48.337 Kepala Keluarga, baru sebanyak 25 ribu atau 51,72 % yang telah tercatat sebagai wajib pajak sesuai dengan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Jika diasumsikan semua Kepala Keluarga pemilik SPPT PBB telah mempunyai IMB, maka terdapat sebesar 48,28 % sebagai potensi wajib retribusi IMB.

3) Realisasi investasi daerah berdasarkan target yang ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi jumlah investor sampai dengan tahun 2015 telah melebihi target yang ditetapkan, yaitu sebanyak 43 dari 15 PMDN dan 7 dari 3 PMA. Namun demikian, realisasi investasi sampai dengan tahun 2015 belum memenuhi target, berdasarkan hasil penelaahan dokumen baru mencapai Rp. 9.920.893.300.000,00 atau sebesar 26,92 % dari target yang ditetapkan yaitu Rp. 36.865.000.000.000,00. Hasil yang berbeda apabila capaian dihitung berdasarkan nilai rencana investasi yang mencapai 25,285 Trilyun yaitu sebesar 68,36%.

Faktor yang diindikasikan berpengaruh pada tidak tercapainya target nilai investasi daerah antara lain sebagai berikut :

a) Penetapan target RPJMD yang terlalu tinggi

Kondisi Kabupaten Nunukan pada tahun 2010 sebagai tahun dasar bagi penyusunan RPJMD 2011 – 2016 berperan sebagai faktor yang mempengaruhi perhitungan dan asumsi penetapan target nilai investasi daerah. Sektor pertambangan

batu bara dan perkebunan merupakan primadona bagi investasi penanaman modal ketika itu, berdasarkan data dari Bappeda Kabupaten Nunukan terdapat penguatan laju pertumbuhan ekonomi selama pada tahun 2006 (1,30%), 2007 (3,77%), 2008 (4,08%) dan 2009 (3,58%), di picu meningkatnya produktivitas tambang non migas yaitu batu bara dan pertumbuhan sektor industri pengolahan minyak kelapa sawit sebesar 26,94 %.

Asumsi dasar terhadap kondisi perekonomian berpengaruh terhadap penetapan target RPJMD tahun 2011-2016, berdasarkan wawancara dengan informan hampir semua SKPD menetapkan target yang tinggi, dengan asumsi semakin tinggi target maka kinerja SKPD semakin baik. (HB, Kabid PPL Bappeda, kutipan wawancara 27 April 2016).

Indikasi penurunan laju pertumbuhan ekonomi terlihat pada tahun 2009 sebesar 3,58 % dibandingkan tahun sebelumnya 2008 sebesar 4,08 %, dipengaruhi semakin berkurangnya tingkat produksi minyak mentah Kabupaten Nunukan dan turunnya harga minyak mentah yang cukup tajam mulai tahun 2009 – 2011.

Capaian realisasi nilai investasi di awal tahun RPJMD 2011 - 2016 dibandingkan dengan target setiap tahun masih di nilai realistis, tahun 2012 sebesar 3,881 Triyun (62,02%), tahun 2013 sebesar 4,281 Trilyun (70,41%). Namun setelah terjadi

pemekaran Provinsi Kalimantan Utara itu target mereka stagnan, untuk di tahun 2015 sebesar 1,312 Trilyun (20,51%).

- b) Kurang optimalnya promosi daya tarik daerah dan dukungan dari SKPD terkait

Promosi potensi daerah merupakan salah satu media alternatif yang efektif untuk memasarkan daerah dalam rangka mengundang minat dan daya tarik investor. Tugas ini merupakan tanggungjawab bersama jajaran Pemerintah Daerah sesuai dengan lingkup bidang sektoral terkait, bukan hanya dibebankan kepada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Agenda promosi tersebut bukanlah sesuatu yang baru, namun tetap menarik untuk didiskusikan mengingat selama ini belum diimplementasikan secara optimal. Gambaran alokasi anggaran untuk Program Promosi dan Kerja Sama Investasi pada tahun 2015 sebesar Rp. 498.605.000,00 atau 13,99% dari seluruh anggaran BKPMPT Kabupaten Nunukan, terealisasi sebesar Rp. 293.852.150,00 atau 58,93%.

Kurangnya dukungan SKPD dalam rangka kegiatan Penanaman Modal disampaikan informan yang menyatakan bahwa terdapat banyak pihak yang bertanggungjawab dalam menaikan Penanaman Modal, kalau dari BKPMPT sendiri sebenarnya sudah cukup maksimal, cuma eksekusi terakhirnya bukan di dia. (HB, Kabid PPL Bappeda, kutipan wawancara 27 April 2016).

c) Minimnya ketersediaan infrastruktur di daerah

Hasil telaah dokumen dan pengamatan, bahwa Kabupaten Nunukan masih memiliki keterbatasan dalam ketersediaan infrastruktur yang berkualitas seperti jalan, pelabuhan, sarana telekomunikasi dan ketersediaan listrik serta air bersih. Gambaran fasilitas sarana prasana perhubungan dapat di lihat pada Tabel 4.29.

Upaya Pemerintah Kabupaten Nunukan dalam rangka peningkatan sarana dan prasarana perhubungan antara lain dengan menyusun agenda prioritas program pembangunan berdasarkan RPJMD Kabupaten Nunukan tahun 2011 – 2016. Kabupaten Nunukan sebagai kawasan yang memiliki wilayah terpisah, perlu mengembangkan sistem transportasi yang terintegrasi dengan pengembangan sistem pusat kegiatan dan sistem pelayanan prasarana wilayah. Pengembangan sistem transportasi direncanakan secara terpadu, melalui kombinasi transportasi darat, air (sungai dan laut), dan udara. Kebijakan dalam RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016 :

1) Rencana Pengembangan Sistem Transportasi Darat.

Pengembangan jaringan jalan Tans Kalimantan, di Pulau Nunukan dan Pulau Sebatik jalur darat diarahkan sebagai pelayanan regional pulau.

2) Rencana Pengembangan Sistem Transportasi Laut dan Sungai.

Sistem angkutan transportasi laut diarahkan untuk melakukan peningkatan pelabuhan yang lebih besar, mengingat jalur yang di layani merupakan jalur antar negara. Pengembangan pelabuhan penyeberangan antar pulau ke pulau Kalimantan yang terintegrasi dalam pengembangan moda transportasi lainnya.

3) Rencana Pengembangan Sistem Transportasi Udara.

Penambahan rute penerbangan sejalan dengan perkembangan bandara dalam rangka konektivitas antar wilayah yang lebih terpadu.

Tabel 4.29
Fasilitas Sarana Prasarana Perhubungan

NO	KOMPONEN	JUMLAH	KETERANGAN
1	Transportasi Darat		
	A Terminal	1	Kelas C belum difungsikan
	B Dermaga	22	Komersil 3, Perintis 18
2	Transportasi Laut		
	A Pelabuhan Indonesia	1	Tujuan dalam negeri dan luar negeri
	B Pelabuhan	2	Ferry dan Penumpang
3	Transportasi Udara		
	A Domestik	2	Di Kecamatan Nunukan dan Krayan
	B Perintis	2	

Sumber : Di olah peneliti, 2016

Indikator yang menggambarkan ketersediaan listrik adalah rasio elektrifikasi dan desa berlistrik, Tabel 4.30 menggambarkan tingkat ketersediaan listrik di Kabupaten Nunukan. Rasio elektrifikasi Kabupaten Nunukan sebesar 63,29%, masih lebih rendah dibanding rasio elektrifikasi

nasional yang tercatat sebesar 82% (*sumber : Dirjen Ketenagalistrikan Kementerian ESDM, www.energitoday.com*).

Tabel 4.30
Rasio RT Berlistrik dan Desa Berlistrik Kabupaten Nunukan

No	Kecamatan	Jumlah Desa/ Kelurahan	Rasio Desa Berlistrik	Jumlah RT/KK	Rasio RT/KK Berlistrik
1	Nunukan	5	100%	16.219	89,18%
2	Nunukan Selatan	4	100%	4.122	87,89%
3	Sebatik	4	50%	1.338	66,87%
4	Sebatik Barat	4	75%	1.962	63,50%
5	Sebatik Timur	4	50%	3.306	48,03%
6	Sebatik Utara	3	66,67%	1.634	65,79%
7	Sebatik Tengah	4	75%	1.842	60,80%
8	Simenggaris	4	25%	1.972	20,89%
9	Sebuku	10	30%	3.473	27,73%
10	Tulin Onsoi	12	41,67%	2.515	32,13%
11	Sembakung	10	60%	2.050	61,07%
12	Sembakung Atulai	10	10%	1.013	12,83%
13	Lumbis	28	50%	1.847	45,64%
14	Lumbis Ogong	49	36,73%	1.499	40,76%
15	Krayan	65	40%	4.037	43,66%
16	Krayan Selatan	24	54,17%	956	58,68%

Sumber : Lakip Kabupaten Nunukan Tahun 2015

Rumah tangga yang telah memanfaatkan energi listrik sampai dengan tahun 2014 sebanyak 31.508 atau 63,29% dari keseluruhan jumlah rumah tangga. Sebanyak 23.660 rumah tangga di antaranya tercatat sebagai pelanggan PLN atau 75,09% dan selebihnya merupakan pengguna listrik non-PLN.

Adapun pengguna listrik Non-PLN antara lain terdiri dari Pembangkit Listrik Tenaga Surya Terpusat, Pembangkit Listrik Tenaga Mikro Hydro, Pembangkit Listrik Tenaga Diesel dan Genset.

Jumlah desa/kelurahan di Kabupaten Nunukan sebanyak 240, dan baru 108 desa/kelurahan atau 45 % di antaranya dapat dikategorikan sebagai desa berlistrik. Kriteria desa berlistrik adalah apabila lebih dari 50% rumah tangga di desa tersebut telah teraliri listrik baik dari PLN maupun Non PLN.

Upaya peningkatan angka rumah tangga berlistrik yang memberi kontribusi pada peningkatan rasio elektrifikasi di atas, dilakukan Pemerintah Kabupaten Nunukan antara lain melalui penambahan jaringan listrik baik SUTM maupun SUTR. Target dalam RPJMD tahun 2011-2016 sebanyak 100.245,36 meter telah dapat tercapai, di mana sampai dengan tahun 2014 SUTM dan SUTR yang telah dapat di bangun sebanyak 112.952,94 meter. Gambaran realisasi pemasangan dan pengadaan jaringan listrik di Kabupaten Nunukan selama tahun 2005 – 2014 dapat di lihat pada Tabel 4.31.

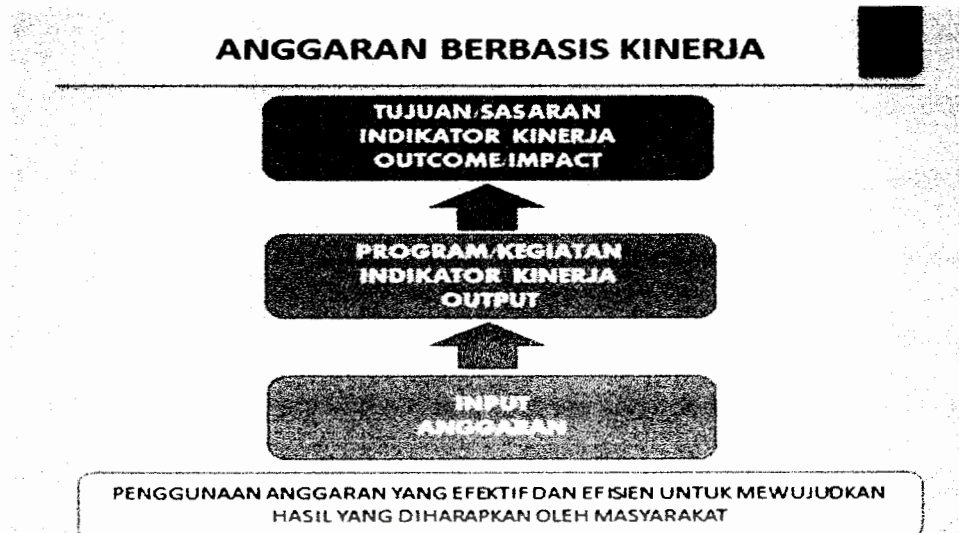
Tabel 4.31
Pemasangan dan Pengadaan Jaringan Tahun 2005 - 2014

No.	Tahun	Jenis			Akumulasi Panjang Jaringan
		SUTM (M)	SUTR(M)	Total SUTM + SUTR (M)	
1	2005	3.866,67	9.978	13.844,67	13.844,67
2	2006	5.613,67	2.741	8.354,67	22.199,34
3	2007	5.384,67	4.244	9.628,67	31.828,01
4	2008	1.632	810	2.442	34.270,01
5	2009	1.785	4.752,65	6.537,65	40.807,66
6	2010	1.624,17	3.915,85	5.540,02	46.347,68
7	2011	450	3.325	3.775	50.122,68
8	2012	4.850	9.278	14.128	64.250,68
9	2013	20.403	22.286,92	42.689,92	106.940,60
10	2014	20	5.992,34	6.012,34	112.952,94
Total		45.629,35	67.323,75	112.953,11	

Sumber : Lakip Kabupaten Nunukan Tahun 2015

Infrastruktur merupakan faktor utama yang mempengaruhi daya tarik investasi, fasilitas infrastruktur yang berkualitas dan lengkap menjadi penentu bagi tumbuhnya minat investasi di daerah. KPPOD menyebutkan terdapat lima faktor yang mempengaruhi daya tarik investasi daerah yaitu kelembagaan, sosial politik, perekonomian daerah, tenaga kerja dan produktivitas, infrastruktur fisik.

Upaya alternatif yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan iklim investasi daerah adalah penyesuaian dalam dokumen RPJMD untuk periode 2016-2021 dengan penerapan anggaran berbasis kinerja sebagaimana gambaran pada Gambar 4.6 dan Gambar 4.7, mengingat selama ini kelemahan utama dalam perencanaan masih terdapat ego sektoral dan berorientasi kepada program.



Sumber : Materi Deputi RB Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan Kemempuan RB, 2016

Gambar 4.6
Anggaran Berbasis Kinerja



Sumber : Di olah peneliti, 2016

Gambar 4.7
Simulasi Penyelarasan RPJMD

Pada gambar 4.7 dapat di lihat bahwa untuk mencapai tujuan meningkatnya iklim investasi daerah, dirumuskan 4 sasaran strategis yang secara tugas fungsi tersebar pada beberapa SKPD terkait. Atas dasar kesamaan tujuan (gambar 4.6) tersebut maka dialokasikan pagu indikatif program kegiatan yang menjadi prioritas bagi Tim Anggaran Pemerintah Daerah dalam kebijakan penentuan besaran anggaran SKPD pada setiap tahunnya.

b. Kualitas Layanan.

Gambaran hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan pengguna layanan pada dimensi kualitas layanan terutama pada komponen jangka waktu pelayanan, yaitu lambatnya penyelesaian perizinan yang dimohonkan oleh pengguna layanan dan sistim mekanisme prosedur yang di nilai masih rumit, sebagaimana dapat di lihat Tabel 4.32.

Tabel 4.32
Respon Pengguna Layanan terhadap Dimensi Kualitas Layanan

NO	UNSUR	HASIL WAWANCARA	
		PUAS	TIDAK PUAS
1	Persyaratan	V	V
2	Mekanisme dan prosedur	V	V
3	Jangka waktu pelayanan		V
4	Biaya / tarif	V	V
5	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	V	

Sumber : Di olah peneliti, 2016

Alasan penggunaan komponen proses penyampaian pelayanan dari Standar Pelayanan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan, yang pertama adalah asas kepatuhan terhadap regulasi. Kedua, bahwa konsep Standar Pelayanan pada hakekatnya mengadopsi ide Osborne dan Plastrik tentang *Citizen's Charter*, yang pada dasarnya merupakan kontrak sosial

antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan untuk menjamin kualitas pemberian pelayanan (Dwiyono, 2014).

1) Persyaratan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap fenomena persyaratan pada aspek kesesuaian, pengguna layanan memberikan tanggapan yang positif, dalam pengertian mereka puas dengan ketentuan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan karena telah sesuai dengan ketentuan regulasi. Indikasinya pengguna layanan hanya di minta untuk melengkapi persyaratan sesuai yang tertera pada formulir atau berdasarkan informasi yang disampaikan petugas ketika melakukan pendaftaran di Kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Aspek kemudahan menggambarkan hasil yang beragam, disatu sisi pengguna layanan telah merasakan kepuasan dengan adanya penerapan perizinan paralel dan Bank Data. Pengguna layanan cukup melengkapi berkas persyaratan sesuai dengan jenis perizinan yang dimohonkan, dan tidak ada perlu melengkapi berkas persyaratan yang sama untuk pengurusan izin usaha lanjutan. Fasilitas Bank data memberikan kemudahan, ketika pengguna layanan bermaksud melakukan perpanjangan, perbaikan maupun perubahan izin, cukup dengan membawa dokumen asli permohonan sudah dapat di proses.

Pengguna layanan juga merasakan adanya kemudahan dengan tersebarnya informasi persyaratan khususnya bagi jenis layanan IMB

dalam bentuk banner di seluruh Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan.

Hasil berbeda terhadap tanggapan pada aspek kemudahan disampaikan pengguna layanan terkait masih adanya SPPL untuk persyaratan perizinan dasar yang harus diselesaikan di BLHD Kabupaten Nunukan terutama bagi pemohon layanan yang berasal dari luar Pulau Nunukan. SPPL sebagai persyaratan Izin Gangguan di buat oleh pemohon dan harus diregistrasi oleh petugas di Kantor BLHD. Masyarakat sebagai pengguna layanan berharap registrasi SPPL dapat dilakukan di Kecamatan setempat sehingga memperpendek waktu penyelesaian dan meringankan pembiayaan selama pengurusan.

Upaya yang telah dilakukan pihak Kecamatan di luar Pulau Nunukan untuk menyelesaikan permasalahan adalah dengan mengirimkan stafnya magang di BLHD Kabupaten Nunukan terkait proses pengurusan dokumen lingkungan khususnya SPPL. Informan memberikan pernyataan bahwa kegiatan magang telah dilaksanakan pada tahun 2014 dan 2015, namun demikian sampai saat ini belum ada tindak lanjut berupa pelimpahan pengurusan dokumen tersebut ke pihak Kecamatan setempat.

Berdasarkan konfirmasi kepada BLHD Kabupaten Nunukan diperoleh gambaran bahwa pihaknya telah melaksanakan bimbingan teknis pada tahun 2015 yang di ikuti oleh seluruh perwakilan dari Kecamatan. Bimbingan teknis membahas prosedur dan tata cara proses pengurusan SPPL sesuai dengan jenis yang dilimpahkan ke Kecamatan

yaitu jasa konstruksi, sembako dan perdagangan, adapun jenis perizinan lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan masih kewenangan BLHD Kabupaten Nunukan.

Hasil bimbingan teknis ditindaklanjuti dengan pembentukan Tim Verifikasi Teknis dan Verifikasi berkas SPPL tingkat Kecamatan melalui Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/367/V/2015. Keputusan Bupati tersebut, selain berisikan uraian tugas dan agenda kerja Tim Verifikasi, juga menjelaskan tata cara permohonan persetujuan SPPL, SOP pengurusan SPPL dan Kriteria jenis kewenangan kegiatan Kecamatan.

Analisis terhadap indikasi temuan yang peneliti lakukan memperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan persepsi antara pihak Kecamatan dan BLHD Kabupaten Nunukan terhadap tata cara pengurusan SPPL.

- a) Rujukan pihak Kecamatan *pertama* adalah Keputusan Bupati Nomor 54 Tahun 2012 yang memberikan kewenangan Kecamatan untuk menerbitkan 11 jenis izin untuk skala kecil, *kedua* Keputusan Bupati 188. 188.45/367/V/2015 yang memberikan kewenangan Kecamatan untuk mengurus SPPL meliputi Jasa Kontruksi, Jasa Perdagangan, Pertokoan dan Sembako dengan dampak kegiatan ringan.
- b) Rujukan BLHD Kabupeten Nunukan dalam pengurusan SPPL maupun dokumen lingkungan lainnya adalah Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Izin Gangguan, yaitu dokumen kajian

lingkungan (SPPL, AMDAL, PKPL) sebagai syarat bagi tempat usaha dengan skala dampak lingkungan kategori berat dan kategori ringan.

Penerbitan dokumen kajian lingkungan oleh BLHD Kabupaten Nunukan dititik berat pada skala dampak lingkungannya bukan kepada jenis dokumen yang dimohonkan, di sisi lain pada Kecamatan penerbitan perizinan berdasarkan jenis kewenangan yang dilimpahkan. Berdasarkan kondisi tersebut, dimungkinkan pengguna layanan yang mengajukan izin usaha jenis skala kecil (termasuk dalam kewenangan pihak Kecamatan) tapi skala izin ganguannya berdampak lingkungan besar, maka pengurusan SPPL harus melalui BLHD Kabupaten Nunukan dan izin usahanya di terbitkan PTSP Kabupaten Nunukan.

Upaya harmonisasi peraturan dan sosialisasi proses pelayanan perizinan perlu dilakukan agar penyelenggaraan perizinan melalui PTSP Kabupaten Nunukan sejalan dengan tujuan awal yaitu mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan.

2) Mekanisme dan prosedur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada fenomena mekanisme dan prosedur pengguna layanan memberikan penilaian yang beragam. Pendapat pertama adalah pengguna layanan yang telah menilai alur penyelengraan PTSP Kabupaten Nunukan cukup mudah.

Keluhan yang disampaikan pengguna layanan adalah ketidaksesuaian antara prosedur pelayanan yang ditetapkan yakni adanya

permintaan kepada pengguna layanan untuk mengurus sendiri rekomendasi dari beberapa SKPD.

Pengguna layanan berharap bahwa proses perizinan dapat selesai seluruhnya di PTSP. Kondisi ini terutama terjadi pada jenis perizinan yang mempersyaratkan rekomendasi Tim Teknis dari Dinas PU, BLHD, Dinas Kesehatan.

Berdasarkan hasil analisa, terdapat beberapa kondisi yang diindikasikan berhubungan dengan penilaian pengguna layanan :

a) Keterbasan petugas penyelenggara PTSP

Hasil konfirmasi menunjukkan bahwa di BKPMPT Kabupaten Nunukan terdapat 7 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan perizinan, di bantu 17 orang tenaga Non PNS yang terbagi pada bidang perizinan usaha 7 orang, bidang perizinan tertentu 6 orang dan bidang penanaman modal 4 orang. Pada Tim Teknis diperoleh gambaran bahwa di Dinas Kesehatan Kabupaten Nunukan tenaga sanitarian di Puskesmas berjumlah 7 orang belum sebanding dengan jumlah Puskesmas yang ada sebanyak 16 buah, tenaga analis di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Nunukan sebanyak 2 orang PNS. Di BLHD Kabupaten Nunukan petugas membidangi dokumen kajian lingkungan sebanyak 3 PNS dan 1 orang Non PNS. Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nunukan yang membidangi IMB dan Jasa Konstruksi sebanyak 5 orang PNS.

Keadaan petugas penyelenggara PTSP baik di BKPMPT Kabupaten Nunukan maupun di Tim Teknis di nilai belum sesuai dengan beban kerja yang di emban. Pada situasi tertentu dimungkinkan adanya petugas yang menyarankan kepada pengguna layanan untuk melengkapi rekomendasi perizinan ke SKPD teknis tertentu, agar pelayanan bisa lebih cepat sebagaimana pengalaman informan pada saat mengurus perizinan. (Dapat di lihat pada halaman 72)

- b) Pengguna layanan belum melengkapi persyaratan sesuai jenis perizinan pada saat menyampaikan permohonan.

Uji petik terhadap permohonan izin dasar (Izin Gangguan dan IMB) pada buku register di BKMPMP Kabupaten Nunukan tahun 2016, masih terdapat pengguna layanan yang belum melengkapi persyaratan rekomendasi dari Dinas Teknis, dapat di lihat pada Tabel 4.33

Tabel 4.33
Rekapitulasi Permohonan Izin Dasar Tahun 2016

NO	REGISTER MASUK TAHUN 2016	BERKAS MASUK		SYARAT YANG BELUM ADA
		JUMLAH	TIDAK LENGKAP	
1	Izin Gangguan	80	14	SPPL
2	IMB	196	52	Rekomendasi Gambar dan Rekomendasi Persetujuan IMB

Sumber : Register surat masuk BKPMPT Kabupaten Nunukan 2016

Berdasarkan ketentuan, seyogyanya pada saat pengajuan permohonan izin pengguna layanan telah melengkapi persyaratan

sesuai jenis izin yang dimohonkan. Hasil konfirmasi kepada Tim Teknis dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nunukan menunjukkan bahwa sesuai prosedur, pada saat pengajuan IMB harus dilengkapi dengan gambar teknis yang telah memenuhi ketentuan standar arsitektur, setelah di nilai layak pada saat peninjauan lapangan maka Tim Teknis memberikan rekomendasi untuk dapat diproses lebih lanjut di PTSP Kabupaten Nunukan. Faktanya banyak ditemukan ketidaksesuaian antara gambar yang diajukan pengguna layanan dengan keadaan bangunan pada saat dilakukan peninjauan lapangan baik dari aspek pola ruang, kelayakan konstruksi, posisi bangunan dan perhitungan teknis, dengan demikian Tim Teknis tidak dapat memberikan rekomendasi.

Tim Teknis menyarankan agar PTSP Kabupaten Nunukan membuat prosedur bahwa penilaian kelayakan bangunan dilakukan sebelum proses pengajuan izin oleh pengguna layanan, dengan demikian tidak termasuk bagian dari jangka waktu pemberian pelayanan oleh penyelenggara. Pada kondisi normal, berdasarkan data pada Tabel 4.14, waktu yang paling cepat dibutuhkan untuk memproses rekomendasi terhadap permohonan IMB selama tahun 2016 mencapai rata-rata 2,74 hari, di bawah 7 hari sesuai ketentuan SOP.

c) Pemahaman pengguna terhadap persyaratan perizinan.

Pengguna layanan melihat jenis perizinan sebagai dasar bagi pengajuan kepada PTSP Kabupaten Nunukan maupun Kecamatan.

Konfirmasi terhadap pengguna layanan menunjukkan bahwa mereka cenderung mengurus izin gangguan dan usaha skala kecil langsung ke Kecamatan sesuai dengan program PATEN, belum mempertimbangkan faktor dampak lingkungan sebagai syarat pengurusan SPPL. Faktanya untuk permohonan izin dengan dampak lingkungan yang besar, pengurusan izin dan SPPL merupakan kewenangan BKPMPT Kabupaten Nunukan/PTSP dan BLHD Kabupaten Nunukan.

3) Jangka waktu pelayanan.

Beberapa pengalaman pengguna layanan menunjukkan bahwa keterlambatan penyelesaian perizinan merupakan masalah utama yang dirasakan. Keterlambatan penyelesaian perizinan terutama bagi jenis izin dasar yang mempersyaratkan rekomendasi instansi teknis. Persyaratan Izin Gangguan sebagai izin dasar mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 5 Tahun 2011 adalah sebagai berikut :

- a) Foto copy Sertifikat atau bukti kepemilikan/penguasaan tanah dan/atau bangunan yang sah sebagai lokasi tempat usaha.
- b) Foto copy Izin Mendiri Bangunan (IMB) dan lampiran gambar.
- c) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- d) Surat pernyataan persetujuan tetangga.
- e) Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak.
- f) Akte Pendirian Badan Hukum (apabila usaha tersebut dilakukan oleh Badan Hukum).

- g) Gambar denah dengan ukuran skala sesuai dengan Perda tentang IMB.
- h) Dokumen kajian lingkungan, AMDAL, UPL / UKL / SPPL.
- i) Surat keterangan Domisili Tempat Usaha dari desa/kelurahan yang diketahui oleh Camat.
- j) Foto copy bukti pelunasan PBB/SPOP tahun terakhir.
- k) Pas foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 4 (empat) lembar.

Kendala utama pengguna layanan adalah untuk memenuhi kelengkapan persyaratan berupa IMB dan Dokumen Kajian Lingkungan, khususnya SPPL. Berdasarkan telaah dokumen bahwa diantara persyaratan IMB menurut Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 adalah :

- a) Gambar teknik bagi bangunan tertentu.
- b) Perhitungan konstruksi bagi bangunan tertentu.
- c) Foto copy Dokumen AMDAL, UPL/UKL bagi bangunan tertentu.

Permasalahan muncul mengingat tidak terdapat penjelasan rinci mengenai definisi bangunan tertentu, meskipun terdapat Pasal tentang kualifikasi bangunan gedung yang dibedakan dalam :

- a) Bangunan gedung; dikelompokan berdasarkan tingkat kompleksitas, permanen, resiko kebakaran, zona gempa, lokasi, ketinggian, kepemilikan, waktu penggunaan.
- b) Bangunan fungsi; dikelompokan berdasarkan fungsi hunian, keagamaan, usaha, sosial budaya, khusus, ganda/campuran.

Kondisi inilah yang diperkirakan memicu perberlakuan gambar teknis sebagai persyaratan bagi semua pemohon IMB tanpa melihat kualifikasi bangunan gedung.

Kondisi lain yang memperkuat pentingnya gambar teknis adalah masih terdapat gambar teknis yang diajukan pemohon belum memenuhi standar arsitektur. Persepsi masyarakat yang terbentuk selama ini bahwa gambar teknik yang memenuhi persyaratan adalah yang dikeluarkan oleh instansi teknis, dan selama ini tidak pernah ada pernyataan tegas dari pihak Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nunukan terkait hal tersebut. Jumlah tenaga teknis di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nunukan yang sangat terbatas berdampak kepada lambatnya proses penyelesaian pengerjaan gambar.

Kondisi lain yang terkait dengan keterlambatan penyelesaian perizinan adalah rekomendasi teknis yang diterbitkan Dinas Kesehatan Kabupaten Nunukan bagi pengurusan restoran, rumah makan, tempat makan dan jasa boga. Ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 07 Tahun 2010 mempersyaratkan pelaku usaha memberikan jaminan kesehatan kepada pelanggan dengan melakukan pemeliharaan sanitasi dan kesehatan lingkungan. Prosedur penerbitan rekomendasi adalah permohonan dari pengguna layanan kepada Puskesmas setempat, selanjutnya dilakukan pemeriksaan sesuai waktu yang ditentukan. Atas hasil pemeriksaan tersebut, Kepala Puskesmas menyampaikan surat keterangan sebagai dasar penerbitan rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Nunukan.

Kendala utama saat ini adalah keterbatasan tenaga teknis Sanitarian dan tidak semua Puskesmas memiliki tenaga tersebut, hal ini berdampak pada lambatnya proses penyelesaian perizinan.

Penjelasan informan menegaskan bahwa secara umum kualitas pelayanan di lihat dari unsur ketepatan jangka waktu pelayanan masih belum memuaskan namun pada aspek kuantitas telah sesuai di mana semua permohonan izin lengkap yang masuk telah di proses. Alternatif upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi keluhan pada aspek jangka waktu pelayanan adalah :

- a) Memperkuat komitmen bersama di antara jajaran Tim Teknis untuk memperpendek prosedur pelayanan dan mengurangi persyaratan pemberian perizinan.
- b) Merancang pelayanan secara on line melalui fasilitas internet.
- c) Memperluas lingkup cakupan jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Kecamatan selaras dengan program PATEN.
- d) Pelayanan pelayanan perizinan secara langsung ke Kecamatan yang diagendakan secara rutin dalam rangka dalam memberikan pelayanan yang cepat, murah dan tepat kepada masyarakat.

4) Biaya pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek kesesuaian biaya pelayanan tidak terdapat keluhan, di mana pembayaran dilakukan pengguna layanan sesuai dengan tanda terima / bukti bayar yang diterbitkan penyelenggara. Kondisi berbeda bagi pengguna layanan yang tinggal di luar Pulau Nunukan, mereka

memperhitungkan seluruh pengeluaran pada saat mengurus perizinan sebagai bagian dari biaya pembuatan izin mulai biaya transportasi, konsumsi dan akomodasi.

Alternatif untuk mengurangi keluhan pada aspek kewajaran biaya pelayanan perizinan adalah :

- a) Memperluas lingkup cakupan jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Kecamatan selaras dengan program PATEN.
 - b) Pelayanan pelayanan perizinan secara langsung ke Kecamatan yang diagendakan secara rutin dalam rangka dalam memberikan pelayanan yang cepat, murah dan tepat kepada masyarakat.
 - c) Memfungsikan Kecamatan sebagai simpul pelayanan perizinan bagi jenis perizinan yang kewenangannya belum dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat.
- 5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat keluhan pengguna layanan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan. Rendahnya tingkat pengaduan pengguna layanan atau lebih jauh masyarakat luas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan tingginya angka hasil survey kepuasan tidak secara otomatis menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap penyediaan pelayanan publik, bahkan bisa jadi menggambarkan kondisi yang sebaliknya. Kurangnya respon institusi penyedia layanan terhadap keluhan masyarakat dikhawatirkan dapat memicu sikap skeptis, sehingga

masyarakat menjadi jenuh dan angka pengaduan di beberapa instansi pelayanan publik menjadi rendah (Utomo, 2008).

Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan, yang dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan). Keterlibatan masyarakat dalam mengawasi, menyampaikan saran maupun keluhan menjadi faktor penting sebagai media umpan balik dalam perbaikan kualitas layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi beberapa unsur penyelenggaraan pelayanan publik berupa strategi, sistem dan sumber daya manusia dalam rangka mewujudkan kepuasan pengguna layanan, konsep ini menurut Albrecht dan Zemke (dalam Ratminto, 2015) disebut *The Service Triangle*. Pandangan negatif terhadap penyelenggara pelayanan publik muncul karena adanya rasa ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang di terima.

Upaya peningkatan kualitas dan percepatan pelayanan perizinan telah di tempuh dengan membentuk Tim Teknis berdasarkan Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/781/IX/2015. Tim teknis memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan di terima atau ditolaknya suatu permohonan izin. Tim teknis juga bertanggungjawab dalam mendorong pelaku usaha untuk melengkapi kegiatan usahanya dengan perizinan yang

sesuai tugas pokok dan fungsi SKPD teknis dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan sektoral. Tugas mengkoordinasikan Tim teknis di emban Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan selain pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui PTSP.

Kesamaan persepsi dan komitmen dari unsur Tim Teknis menjadi sangat penting dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan perizinan. BKPMPT dengan PTSP-nya hanya selaku administrator yang memberikan kemudahan pelayanan, namun substansi kesesuaian dan kelayakan syarat teknis tetap menjadi tanggungjawab SKPD terkait. (SBR, Sekretaris BKPMPT Kabupaten Nunukan, kutipan wawancara 12 April 2016).

Alternatif lain sebagai pembanding untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan menggunakan data hasil kegiatan survey melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan secara berkala sebagaimana di lihat pada Tabel 4.34. Perbandingan antara hasil wawancara dimensi kualitas pelayanan dan data survey kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kesamaan yaitu penilaian ketidakpuasan masyarakat terhadap unsur kecepatan pelayanan. Kondisi ini mempertegas bahwa penyelesaian perizinan belum sesuai dengan target waktu yang ditetapkan dan perlu menjadi prioritas utama upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Tabel 4.34

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada BKPMPT Kabupaten Nunukan Tahun 2012 - 2014

NO	TAHUN	UNSUR TERLEMAH	SKOR	UNSUR TERKUAT	SKOR
1	2012	Prosedur pelayanan	2.87	Keramahan dan kesopanan petugas	3.18
		Kecepatan pelayanan	2.95	Kewajaran biaya	3.19
		Kepastian jadwal pelayanan	2.98	Kepastian biaya	3.21
2	2013	Kecepatan pelayanan	2.45	Tanggungjawab petugas pelayanan	2.95
		Kepastian jadwal pelayanan	2.59	Kemampuan petugas pelayanan	3.00
		Kenyamanan lingkungan	2.63	Keramahan dan kesopanan petugas	3.01
3	2014	Kecepatan pelayanan	2.68	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.03
		Kepastian jadwal pelayanan	2.75	Keamanan pelayanan	3.04
		Prosedur pelayanan	2.78	Keramahan dan kesopanan petugas	3.09

Sumber : Di olah dari data Bagian Organisasi Kabupaten Nunukan 2016

Dukungan komitmen dari SKPD teknis berupa kesediaan untuk melimpahkan kewenangan pengurusan perizinan dan penugasan aparat secara penuh di PTSP Kabupaten Nunukan sangat dibutuhkan guna mengurai simpul keterlambatan penyelesaian perizinan sehingga tujuan awal pembentukan PTSP dapat tercapai. Mulyati (2014) menambahkan pentingnya komitmen kuat dari Kepala daerah untuk meminimalisir keengganan SKPD terkait peralihan kewenangan kepada PTSP.

Hakekatnya sistem pelayanan terpadu merupakan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dengan memperpendek jarak atas kondisi geografis wilayah dari fungsi layanan terkait, sehingga pemberian pelayanan lebih singkat kepada pengguna layanan di lihat dari sisi akses dan proses pemberian pelayanan. Penerapan konsep ini mensyaratkan

adanya penyederhanaan prosedur dan integrasi penyelenggaraan pelayanan dalam satu tempat agar dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, menjelaskan bahwa sistem pelayanan terpadu dibedakan atas pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Sistem pelayanan terpadu satu pintu berupa pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, dengan tujuan:

- 1) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- 2) Memperpendek proses pelayanan;
- 3) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, pasti, transparan dan terjangkau;
- 4) Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

c. Responsivitas

Dimensi responsivitas di lihat dari fenomena kemudahan dan kejelasan informasi prosedur pelayanan, sikap petugas dalam membantu pengguna layanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan.

Dilulio (dalam Dwiyanto, 2012) menyatakan dimensi responsivitas dalam pelayanan publik merupakan indikator kemampuan organisasi dalam mengenali kondisi dan kebutuhan masyarakat, menyusun rencana prioritas pelayanan serta pengembangan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hasil analisa terhadap data penelitian menunjukkan bahwa secara umum BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP di nilai telah memiliki daya tanggap yang positif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, kesimpulan ini di dukung dengan beberapa temuan sebagai berikut :

- 1) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah menyediakan layanan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat secara luas melalui berbagai media seperti website, papan informasi, banner, baik yang ditempatkan di Kantor BKPMPT maupun di Kecamatan.
- 2) BKPMPT Kabupaten Nunukan merupakan satu-satunya SKPD yang telah menetapkan Kode Etik dan Pedoman Perilaku sebagai acuan para pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
- 3) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah mampu memberikan tanggapan terhadap kebutuhan informasi proses penyelenggaraan pelayanan melalui penyampaian langsung oleh petugas di Kantor maupun melalui media telpon.
- 4) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memberikan kemudahan dengan menerapkan kebijakan perizinan paralel, yaitu tidak ada pengulangan berkas persyaratan yang sama dan telah dipenuhi melalui pembuatan izin dasar ketika pengguna layanan mengajukan permohonan izin usaha, perpanjangan izin, perubahan izin, perbaikan izin.
- 5) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memiliki sarana dan mekanisme penanganan pengaduan yang bertempat pada bagian informasi dan pelayanan.

Penilaian positif pengguna layanan terhadap dimensi responsivitas diharapkan berbanding lurus dengan kinerja BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP, hal ini mengingat Osborne dan Plastrik (dalam Dwiyanto, 2012:62) yang menyatakan bahwa organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga.

d. Responsibilitas.

Dimensi responsibilitas di lihat dari fenomena kesesuaian penyelesaian pekerjaan pada aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur yang telah ditetapkan. Dwiyanto (2014) menyatakan bahwa sistem pelayanan publik yang baik berbanding lurus dengan kualitas pelayanan. Sistem pelayanan yang baik memiliki prosedur pelayanan yang jelas, mampu menerapkan prosedur tersebut dengan pasti dan mampu mendeteksi segala bentuk penyimpangan melalui mekanisme kontrol.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP di nilai memiliki responsibilitas tinggi terhadap aspek persyaratan dan biaya. Hasil yang berbeda dibandingkan aspek persyaratan dan biaya terdapat pada aspek kesesuaian terhadap waktu dan prosedur, di mana responsibilitas BKPMPT Kabupaten Nunukan dinilai rendah.

1) Persyaratan.

Penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan memberlakukan persyaratan sesuai dengan ketentuan yang telah di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan. Rincian jenis

persyaratan yang diperlukan telah termuat dalam masing-masing formulir sesuai dengan jenis perizinan. Persyaratan pelayanan juga dapat didownload pada <http://www.bkpmpt.nunukankab.go.id>.

Hasil analisa menunjukkan bahwa pada aspek persyaratan BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memiliki responsibilitas yang tinggi, yang ditandai dengan pemberlakuan persyaratan setiap jenis perizinan sesuai dengan rincian persyaratan yang telah ditetapkan dalam regulasi dan tertera dalam formulir pendaftaran perizinan. Argumentasi lain adalah adanya pernyataan dari informan bahwa persyaratan pelayanan perizinan tidak dapat di kurangi hanya dengan kebijakan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan, melainkan harus dengan Peraturan Daerah.

2) Biaya pelayanan.

Penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan memberlakukan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan. Besaran biaya yang dimohonkan telah sesuai dengan rincian bukti tanda terima yang akan diserahkan kepada pengguna layanan sebagai bukti pembayaran. Pihak penyelenggara memberikan jaminan tidak ada pungutan lain yang dimintakan oleh petugas dalam pemberian pelayanan sebagaimana yang telah dinyatakan oleh informan dan dengan pembangng dari pihak pengguna layanan.

Kesesuaian pada aspek biaya pelayanan dengan ketentuan dalam regulasi menunjukkan bahwa BKPMPT Kabupaten Nunukan telah

memiliki responsibilitas yang tinggi. Kondisi ini membuktikan bahwa pihak penyelenggara memiliki komitmen yang tinggi untuk menciptakan kawasan bersih berintegritas bebas kolusi, korupsi dan nepotisme.

3) Jangka waktu pelayanan.

Penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan belum mampu menerapkan jangka waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan maupun SOP. Data LAKIP BKPMPT Kabupaten Nunukan tahun 2015 menunjukkan bahwa dari 1.109 berkas permohonan yang masuk sesuai buku register pendaftaran perizinan, sebanyak 914 berkas atau 82,42% diantaranya telah berhasil diterbitkan dokumen sesuai dengan ketentuan jangka waktu pelayanan per jenis izin yang dimohonkan. Berdasarkan data tersebut terdapat 195 atau 17,58% dokumen perizinan yang terbit melebihi ketentuan jangka waktu pelayanan atau bahkan belum dapat diterbitkan.

Peneliti cenderung menilai 195 dokumen perizinan tersebut sebagai berkas yang belum dapat diterbitkan, dengan pertimbangan :

- a) Data pembandingan dari beberapa dokumen lain menunjukkan bahwa jumlah penerbitan izin pada BKPMPT Kabupaten Nunukan tahun 2015 sebanyak 914 buah dan tidak menjelaskan ketepatan waktu penerbitannya.

- b) Data LAKIP BKPMPT Kabupaten Nunukan yang menyatakan bahwa rata-rata penerbitan izin pada tahun 2015 melebihi 2 hari dari ketentuan jangka waktu yang ditetapkan.
- c) Penjelasan beberapa informan yang menyatakan bahwa secara umum penerbitan dokumen perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan masih melebihi ketentuan jangka waktu pelayanan.

Data tahun 2016 sebagai perbandingan terhadap proses penerbitan rekomendasi bagi izin dasar berupa dokumen SPPL dari BLHD Kabupaten Nunukan dan IMB dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nunukan menunjukkan bahwa rata-rata penyelesaian rekomendasi adalah 49,2 hari untuk SPPL dan 23,67 hari untuk IMB. Hasil ini mempertegas bahwa penerbitan perizinan pada PTSP Kabupaten Nunukan melebihi batas jangka waktu yang telah ditentukan yaitu 14 hari (sesuai SOP merupakan batas waktu terlama pelayanan bidang perizinan tertentu dan bidang perizinan usaha).

Tabel 4.35
Rata-rata Lama Waktu Penyelesaian Rekomendasi IMB dan SPPL Tahun 2016

NO	BULAN	REKOMENDASI IMB			SPPL	
		MASUK	TERBIT	RATA-RATA (HARI)	TERBIT	RATA-RATA (HARI)
1	Januari	68	22	32,32	17	54,23
2	Februari	24	17	31,44	9	43,11
3	Maret	32	19	12,68	24	50,60
4	April	67	16	18,25	20	48,15

Sumber : Di olah peneliti, tahun 2016.

Keterbatasan petugas merupakan alasan sama yang disampaikan Tim Teknis PTSP Kabupaten Nunukan, upaya formal pengajuan

penambahan pegawai telah disampaikan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Nunukan melalui Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Nunukan, namun sampai dengan saat sekarang belum dapat respon mengingat secara umum bahwa jumlah dan distribusi pegawai di Kabupaten Nunukan masih merupakan kendala utama.

Berdasarkan hasil analisa maka peneliti menyimpulkan bahwa BKMPPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP memiliki tingkat responsibilitas yang rendah pada aspek jangka waktu pelayanan, terlebih PTSP Kabupaten Nunukan belum menyesuaikan ketentuan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 pada pasal 15 yang menyatakan bahwa lama jangka waktu pelayanan pada PTSP adalah 7 hari, kecuali untuk yang diatur Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah.

4) Prosedur pelayanan.

Prosedur penyelenggaraan pelayanan pada PTSP Kabupaten Nunukan secara umum telah di atur dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan melalui PTSP, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala terutama pada tahap pemrosesan yaitu kegiatan pembahasan dan peninjauan lapangan (mekanisme/alur pelayanan dapat di lihat pada Gambar 4.2).

Kegiatan pembahasan dan peninjauan lapangan melibatkan Tim Teknis PTSP Kabupaten Nunukan, secara formal tahapan waktu untuk kegiatan tersebut di atur dalam SOP selama 7 hari.

Kendala utama adalah pada saat koordinasi dan pembuatan jadwal kegiatan, mengingat kedudukan anggota sekretariat Tim Teknis yang berwenang melakukan peninjauan lapangan berada pada SKPD Teknis masing-masing.

Upaya perbaikan pada fenomena responsibilitas terutama pada aspek prosedur mekanisme pelayanan dan jangka waktu pelayanan. Harmonisasi terhadap berbagai regulasi terbaru, bahkan otomatisasi proses kerja melalui manajemen sistem aplikasi sesuai amanat perundang-undangan merupakan alternatif dalam meningkatkan responsibilitas PTSP.

Kondisi saat ini, pada bidang penanaman modal pada BKPMPT Kabupaten Nunukan telah terintegrasi dalam Sistem Pelayanan Informasi Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) dengan pemerintah pusat. Pada bidang perizinan dan non perizinan telah dirintis upaya Pelayanan Secara Elektronik (PSE) melalui Website BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memiliki fitur yang mengacu pada ketentuan PSE, antara lain berupa potensi dan peluang usaha, jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya, dan waktu pelayanan.

e. Akuntabilitas.

Dimensi akuntabilitas di lihat dari fenomena keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan. Transparansi atau keterbukaan di pilih sebagai salah satu fenomena karena memiliki kaitan erat dengan akuntabilitas publik, selanjutnya kemudahan akses memperoleh informasi pelayanan merupakan hak mendasar bagi warga masyarakat untuk dapat

memberikan penilaian yang tepat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Dwiyanto (2014:228) menyatakan bahwa tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas.

Hasil analisa terhadap data penelitian menunjukkan bahwa BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP di nilai telah memiliki akuntabilitas yang memadai. Kesimpulan ini berdasarkan beberapa temuan sebagai berikut :

- 1) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah menerbitkan berbagai dokumen laporan penyelenggaran pelayanan perizinan secara berkala yang disampaikan kepada Bupati, Kepala Dinas Teknis terkait dan pihak Kecamatan, maupun rekapitulasi laporan yang ditempatkan pada papan informasi di Kantor BKPMPT.

Makna yang terkandung dalam akuntabilitas adalah adanya kewajiban untuk menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan atau program kepada pihak yang lebih tinggi / atasan. Sedarmayanti (2012) memberikan pendapat bahwa esensinya akuntabilitas merupakan bentuk pernyataan pertanggungjawaban seseorang kepada kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta kewenangan atau pertanggungjawaban.

- 2) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memiliki sistim informasi pelayanan berupa web site, SMS Gate Way dan layanan informasi langsung di Kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Sistim informasi yang telah dimiliki BKPMPT Kabupaten Nunukan menyediakan berbagai jenis informasi yang berhubungan

dengan proses pemberian pelayanan seperti persyaratan, biaya, mekanisme dan prosedur, alur pelayanan maupun layanan data informasi hasil penyelenggaraan pelayanan perizinan. Amin Ibrahim (2013) berpendapat bahwa sistem informasi dapat dipergunakan sebagai salah satu alat mengukur keberhasilan organisasi, dan bermanfaat sebagai sumber data perencanaan, penilaian posisi organisasi, mengetahui tingkat perubahan dan kendala internal/eksternal, mengetahui faktor kritis, analisis proses dan entitas keseluruhan manajemen organisasi.

BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memberikan kemudahan akses informasi melalui kerjasama dengan Kecamatan sebagai simpul layanan terdepan. Informasi pelayanan dapat dengan mudah di peroleh di seluruh Kantor Kecamatan dan Kantor Kelurahan. Gharthey (dalam Sedarmayanti, 2012) menyatakan bahwa akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana dan bagaimana.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Pengertian faktor-faktor yang menentukan kinerja organisasi pada penelitian ini adalah unsur utama yang di nilai berpengaruh terhadap pencapaian kinerja BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP. Unsur utama yang dimaksudkan terdiri dari dimensi dukungan organisasi, kemampuan manajemen, kompetensi aparatur.

a. Dukungan Organisasi.

Dimensi ini di lihat dari fenomena struktur organisasi, kejelasan mekanisme dan pembagian kerja, ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana.

1) Struktur organisasi

Penelitian pada fenomena struktur organisasi untuk melihat dasar pembentukan kelembagaan, kewenangan formal BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP dan pendelegasian kewenangan Bupati kepada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

a) Dasar pembentukan kelembagaan

BKPMPT Kabupaten Nunukan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 21 Tahun 2011, dalam pengaturan pembagian kewenangan dan tanggungjawab telah dilakukan melalui pendekatan lini, di mana terdapat pembagian tugas di bagi habis secara berjenjang dari unit yang lebih besar ke unit yang lebih kecil. Moenir (2015) menjelaskan bahwa pembagian organisasi menjadi beberapa bagian atau unit kerja melalui pendekatan dari atas terus ke bawah menghasilkan struktur organisasi.

Indikasi temuan pada fenomena struktur organisasi adalah adanya unsur Tim Teknis dalam garis komando struktur organisasi BKPMPT Kabupaten Nunukan namun pada sisi lain pengaturan kedudukan Tim Teknis bersifat tidak melekat, selanjutnya pola hubungan kerja antara BKPMPT Kabupaten

Nunukan secara struktural dengan Tim Teknis lebih kepada fungsi koordinatif.

Pada tataran operasional pelaksanaan pekerjaan Tim Teknis secara umum tidak ditemukan kendala, namun pada aspek fungsional terdapat kendala dimana :

- (1) Ketidakjelasan bentuk pertanggungjawaban secara berjenjang dalam hubungan hirarkhi sesuai struktur organisasi.
- (2) Pengaturan kedudukan Tim Teknis yang tidak melekat pada lembaga BKPMPT sesuai Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan, di duga dapat memicu pada keengganan unsur SKPD untuk secara penuh menempatkan petugas di PTSP yang akan berdampak belum berfungsinya penyelenggaraan PTSP secara penuh satu pintu.

Temuan pengaturan kedudukan Tim Teknis sesuai Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 di nilai bertentangan dengan hasil evaluasi Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan tentang kelembagaan yang dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2011.

Rekomendasi hasil evaluasi diantaranya adalah menghilangkan duplikasi pelayanan perizinan, memperkuat fungsi perizinan dan

penanaman modal dengan melebur Kantor Pelayanan Perizinan dan Kantor Penanaman Modal ke dalam BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Keberadaan Tim Teknis sesuai Peraturan Daerah pembentukan BKPMPT Kabupaten Nunukan seyogyanya menegaskan pilihan Pemerintah Daerah untuk menetapkan pola penyelenggara pelayanan satu pintu secara penuh dibandingkan dengan konsep lainnya yaitu sistem pelayanan terpadu satu atap.

b) BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP.

Penegasan BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP dituangkan dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu. BKPMPT adalah Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan dengan pola PTSP.

c) Pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada BKPMPT.

BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP telah memiliki pendelegasian wewenang dari Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana terakhir ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015. Dasar utama pelaksanaan sistem pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

adalah pendelegasian kewenangan dari Kepala Daerah kepada penyelenggaran PTSP meliputi:

- (1) Penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan.
- (3) Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Hasil analisis terhadap data penelitian menunjukkan bahwa keberadaan struktur kelembagaan BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP secara normatif telah memenuhi persyaratan yang dikemukakan Simanjuntak (2011), di mana dalam pembentukan suatu struktur organisasi harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Menjamin kejelasan pembagian kerja antar unit organisasi dan pembagian tugas antar individu.
 - b) Menjamin keseimbangan beban kerja antar unit organisasi dan pembagian tugas antar individu.
 - c) Memberikan kejelasan mekanisme kerja.
 - d) Menjamin efektivitas pengawasan.
- 2) Kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja.

Penelitian pada fenomena kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja menunjukkan hasil bahwa BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memiliki Standar dan Maklumat Pelayanan, SOP, Pembagian tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

- a) Standar dan Maklumat pelayanan.

BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan. Penetapan aturan tersebut merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan ditetapkan melalui Keputusan Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 27 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan. Maklumat Pelayanan ditetapkan melalui Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 2 Tahun 2014 tentang Motto Pelayanan, Janji Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Penyelenggara Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Hakekatnya maklumat pelayanan adalah untuk mengikat penyelenggara pelayanan dan berfungsi sebagai pedoman bagi aparat penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. (Hardiyansyah, 2011).

b) SOP.

BKPMPT Kabupaten Nunukan telah menetapkan SOP bagi seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan. Berkenaan dengan fungsi PTSP yang melibatkan kewenangan dari SKPD teknis terkait yang secara operasional dilaksanakan melalui Tim Teknis, maka telah dilakukan upaya penguatan SOP BKPMPT melalui Peraturan Bupati Nunukan.

Keberadaan aturan ini dirasakan sangat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas PTSP. Moenir (2012) menjelaskan bahwa sarana pendukung mekanisme kerja pada sebuah organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara dan tata kerja agar pelaksanaan fungsi pelayanan berjalan lancar dan berhasil dengan baik.

c) Pembagian tugas dan mekanisme kerja.

Uraian tugas pokok dan fungsi berdasarkan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2013 telah mengatur pembagian pekerjaan atau beban kerja secara berimbang untuk setiap unit kerja, serta mengakomodir fungsi pembinaan

dan pengawasan secara berjenjang dari setiap unit kerja pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Beberapa temuan hasil analisis pada fenomena kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja adalah :

- a) Terdapat perbedaan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP, dapat di lihat pada Tabel 4.36. Kondisi tersebut mengingat penetapan Standar Pelayanan telah dilakukan pada Tahun 2013 sedangkan Draft SOP diusulkan tahun 2015, sementara itu telah terjadi perubahan jenis izin yang didelegasikan pada tahun 2015. Belum dilakukan perubahan Standar Pelayanan mengacu kepada Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang Bupati dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan di lingkungan pemerintah Kabupaten Nunukan.
- b) Diperlukan harmonisasi ketentuan dalam Standar Pelayanan dan SOP dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yang menetapkan jangka waktu pelayanan PTSP paling lama 7 hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen perizinan dan non perizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya dalam undang-undang atau peraturan pemerintah. Rata-rata ketentuan waktu pelayanan yang ditetapkan dalam SOP BKPMPT adalah selama 14 hari di Perizinan Usaha dan Perizinan Tertentu, kecuali di bidang Penanaman Modal jangka waktu pelayanan beragam dan sesuai dengan jenis izin.

Tabel 4.36
Perbandingan Jangka Waktu Pelayanan Perizinan berdasarkan Standar Pelayanan dan SOP

NO	BIDANG PERIZINAN / JENIS IZIN		HARI	
			SP	SOP
1	Usaha	a. Izin Usaha Perdagangan	3	14
		b. Izin Usaha Jasa Kontruksi	10	14
		c. Izin Angkutan Dalam Trayek	12	14
		d. Izin Operasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek	12	14
		e. Izin Usaha ASDP	12	14
		f. Izin Usaha Angkutan	12	14
		g. Izin Usaha Restoran	14	14
		h. Izin Usaha Rumah Makan	14	14
		i. Izin Usaha Tempat Makan	14	14
		j. Izin Usaha Jasa Boga	14	14
		k. Izin Usaha Hotel	14	14
		l. Izin Usaha Penginapan	14	14
		m. Izin Usaha Bilyard	14	14
		n. Izin Usaha Permainan Ketangkasan	14	14
		o. Izin Diskotik	14	14
		p. Izin Kafe	14	14
		q. Izin Persewaan/Jasa peralatan Audio Visual	14	14
		r. Izin Sarana dan Fasilitas Musik	14	14
		s. Izin Pusat Kesehata dan Kebugaran	14	14
		t. Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga	14	14
		u. Izin Salon Kecantikan	3	14
		v. Tanda Daftar Perusahaan	3	14
		w. Izin Usaha Industri	12	14
		x. Tanda Daftar Industri	12	14
y. Izin Usaha Perikanan Pembudidayaan Perikanan	21	14		
z. Izin Pengumpulan Pengolahan Hasil Perikanan	21	14		
2	Tertentu	a. Izin Mendirikan Bangunan	14	14
		b. Izin Gangguan	12	14
		c. Izin Penyelenggaraan Reklame	3	14
		d. SITU Izin Penjualan Minuman Beralkohol	12	14
3	Penanaman Modal	a. Izin Prinsip Penanaman Modal	5	3
		b. Izin Usaha Untuk Berbagai Sektor Usaha		12
		c. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	12	3
		d. Izin Usaha Perluasan Untuk Berbagai Sektor Usaha		12
		e. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	6	5
		f. Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagai Sektor Usaha		12
		g. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal	7	10
		h. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk Berbagai Sektor Usaha		12
		i. Izin Usaha Pembukaan Kantor Cabang		12
		j. Izin Lokasi		60

Sumber : Di olah peneliti, 2016

3) Fasilitas teknologi, sarana dan prasarana

Hasil analisa terhadap data penelitian menunjukan bahwa ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana pada BKPMPT di nilai belum memadai, dengan penjelasan kondisi sarana prasarana sebagai berikut :

- a) BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP belum memiliki fasilitas gedung kantor yang permanen dengan status kepemilikan penuh, sejak tahun 2009 sampai dengan sekarang gedung kantor dalam status sewa/kontrak dan telah mengalami tiga kali perpindahan.
- b) Fasilitas ruang pelayanan telah diupayakan mengacu pada konsep pelayanan yang terdiri dari ruang pelayanan dan informasi, ruang tunggu, ruang kerja. Fasilitas ruang pelayanan dan informasi serta ruang tunggu di nilai telah dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan walaupun dalam bentuk minimalis. Kondisi berbeda terlihat pada ruang namun mengingat luasan yang terbatas sehingga terkesan sumpek, demikian pula fasilitas kamar mandi / WC berada di ruang bagian belakang, hal ini mempengaruhi kenyamanan bagi aparat PTSP dan pengguna layanan.
- c) Sarana kerja berupa peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu masih belum memadai. Data sarana prasarana menunjukan beberapa jenis sarana kerja dalam keadaan rusak seperti telepon, faximile dan ketersediaan jaringan internet.

Kondisi ini berpengaruh terhadap kelancaran proses penyelenggaraan perizinan di BKPMPT Kabupaten Nunukan. Dwiyanto (2014:142-143) menjelaskan bahwa kualitas dan kuantitas peralatan berpengaruh terhadap prosedur, kecepatan proses, dan kualitas layanan yang dihasilkan. Penerapan teknologi peralatan kerja akan meningkatkan jumlah dan kualitas produk layanan dalam waktu yang lebih singkat. Sarana pelayanan yang memadai dapat berfungsi sebagai faktor pendorong proses penyelenggaraan pelayanan, antara lain efisiensi waktu, meningkatkan produktivitas, jaminan mutu produk layanan, kenyamanan dan kepuasan kerja (Moenir, 2015).

Hasil rewiuw yang dilakukan Mulyati (2014) menunjukkan bahwa komitmen Kepala Daerah memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam hal :

1. Menegaskan kepada semua pimpinan SKPD untuk mendukung proses pelimpahan kewenangan dan meminimalisir hambatan/keengganan SKPD sejalan dengan peralihan kewenangan kepada penyelenggara pelayanan terpadu.
2. Mempersiapkan SDM yang berkualitas dalam jumlah yang proporsional.
3. Menyiapkan sarana dan prasarana terutama sistem informasi dan teknologi untuk mendukung efektivitas penyelenggaraan PTSP.

Rendahnya komitmen pimpinan daerah dan SKPD terkait ditenggarai menjadi penyebab utama kondisi fasilitas sarana dan

prasarana BKPMPT Kabupaten Nunukan. Hasil konfirmasi kepada Bappeda Kabupaten Nunukan menunjukkan meskipun usulan pembangunan gedung kantor telah disampaikan BKPMPT Kabupaten Nunukan, namun sejak tahun 2013 sampai dengan 2016 tidak terdapat dukungan melalui Tim Anggaran Pemerintah Daerah untuk merealisasikan usulan pembangunan gedung kantor melalui alokasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Nunukan.

Kondisi sangat ironi apabila merujuk pada Visi Misi RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016, mengingat peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan dari Misi 1 yaitu Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik dan bersih (*Good and Clean Government*), dan meningkatnya iklim investasi daerah merupakan salah satu tujuan dari Misi 3 yaitu “Meningkatkan perekonomian daerah yang berdaya saing melalui investasi, pemanfaatan Sumber Daya Alam dan pengembangan ekonomi kerakyatan”. Usulan pembangunan gedung kantor ditanggapi Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan dengan mengajukan pembiayaan melalui dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara mulai tahun 2016 dan 2017 namun sampai sekarang belum terealisasi.

b. Kemampuan Manajemen

Dimensi kemampuan manajemen di lihat dari fenomena kepemimpinan efektif dan kemampuan koordinasi. Hasil analisis data

menunjukkan bahwa kemampuan manajemen dari fenomena kepemimpinan yang efektif di nilai cukup baik. Terdapat pandangan yang melihat kepemimpinan kepemimpinan bukan dari sisi efektif atau tidak efektif, namun lebih efektivitas yaitu kepada kemampuan seseorang untuk menerapkan kepemimpinannya sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu yang dihadapi (Winardi, 2000). Peneliti mencoba menyangdingkan fakta hasil pengumpulan data dengan aspek kepemimpinan dari Rosabeth (dalam Ancok, 2014) yaitu *Meaning*, *Membership* dan *Mastery*, sebagaimana pada Tabel 4.37.

Tabel 3.27
Aspek Kepemimpinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan

NO	ASPEK KEPEMIMPINAN	FAKTA HASIL PENGUMPULAN DATA
1	Kemampuan pemimpin membuat suasana bekerja penuh arti dan bermakna (<i>Meaning</i>)	Menerapkan motto KAMI ADA UNTUK ANDA
2	Kemampuan pemimpin untuk memperlakukan jajaran pegawai sebagai kesatuan keluarga dan menyadari adanya kontribusi semua pihak (<i>Membership</i>)	Melakukan kegiatan <i>out bound</i> secara rutin sejak tahun 2012 dengan mengikutsertakan keluarga pegawai Melakukan rapat evaluasi secara berkala terkait perkembangan pelayanan perizinan
3	Mengembangkan kompetensi jajaran pegawainya (<i>Mastery</i>)	Setiap tahunnya memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti diklat teknis secara bertahap Memberikan pelatihan dasar etika pelayanan bagi jajaran pegawai di lini depan

Sumber : Di olah peneliti, 2016

Pada Tabel 4.37 dapat di lihat bahwa beberapa aktivitas yang dilakukan di lingkungan BKPMPT Kabupaten Nunukan pada dasarnya

sebagai upaya menumbuhkan rasa kebermaknaan, rasa persaudaraan, membangun budaya organisasi dan mengembangkan kompetensi.

- 1) Aktivitas pelayanan perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan memiliki arti penting dalam memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha selaras dengan tujuan PTSP.
- 2) BKPMPT Kabupaten Nunukan membangun sinergitas proses kerja melalui pembentukan Tim Teknis dari jajaran SKPD Teknis terkait dalam rangka menerapkan prinsip penyelenggaraan PTSP yaitu keterpaduan.
- 3) BKPMPT Kabupaten Nunukan membangun komunikasi intensif untuk menanamkan kepercayaan dua arah dan membangun kebersamaan melalui kegiatan *outbound* setiap tahun untuk mencairkan suasana (*ice breaking*)

Konsep penyelenggaraan PTSP bertujuan memberikan kemudahan antara lain dengan mendekatkan pelayanan, mempercepat proses pelayanan. Faktor kepemimpinan yang memiliki cara pandang ke depan sesuai visi misi organisasi tergambar dari beberapa aktivitas yang dilakukan sebagai berikut :

- 1) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah menerapkan penyederhanaan pelayanan perizinan melalui penerapan perizinan paralel dan Bank Data Informasi sehingga proses pelayanan dapat lebih mudah dan cepat.

- 2) BKPMPT Kabupaten Nunukan secara rutin melaksanakan pelayanan langsung ke wilayah Kecamatan dalam rangka memberikan mendekati pelayanan kepada masyarakat.
- 3) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memilah dan melimpahkan sebagian jenis perizinan skala kecil kepada Kecamatan melalui program PATEN sebagai wujud nyata perluasan jangkauan pelayanan.

Gambaran kondisi tersebut di atas, menyiratkan bahwa faktor kepemimpinan di BKPMPT Kabupaten Nunukan selaras dengan pendapat Kotter (dalam Tika, 2014) yang menyatakan bahwa seorang kepemimpinan dalam suatu organisasi melaksanakan fungsi konstruktif dan adaptif melalui menetapkan arah / visi masa depan, mengarahkan orang, memberi motivasi dan inspirasi.

Penilaian berbanding terbalik pada fenomena koordinasi, di mana hasilnya di nilai kurang baik dengan gambaran sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya satu pintu.
- 2) Pembentukan Tim Teknis secara formal baru terealisasi setelah tiga tahun berjalannya kelembagaan BKPMPT Kabupaten Nunukan.
- 3) Hambatan dalam koordinasi diantara Tim Teknis terutama pada agenda pembahasan dan peninjauan lapangan.

c. Kompetensi Aparatur

Dimensi kompetensi aparatur di lihat dari fenomena kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja. Hasil analisis data menunjukkan bahwa BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai

penyelenggara PTSP telah memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai, namun dari segi jumlah aparat penyelenggara dirasakan masih kurang. Dwiyanto (2014) berpendapat bahwa kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah variabel seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan pelatihan yang diterima.

Kondisi yang menggambarkan hal tersebut adalah :

- 1) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah memiliki tenaga teknis SPIPISE dan SIPJAKI sehingga memiliki akses terhadap pengurusan proses penanaman modal dan perizinan tertentu.
- 2) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah melaksanakan pelatihan dasar bagi seluruh petugas di lini depan dalam rangka memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memaksimalkan dari segi *personality* tiap staf yang kami tugaskan di bagian *front liner*.
- 3) Upaya menumbuhkan budaya kerja organisasi di tempuh dengan menetapkan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan, Motto Pelayanan, Janji Pelayanan.

Hasil penelusuran peneliti terhadap 39 unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan menegaskan bahwa penerapan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggaraan Pelayanan hanya terdapat pada BKPMPT Kabupaten Nunukan. Keramahan petugas melalui pemberian senyuman dan salam ketika menyapa pengguna layanan telah dibudayakan, khususnya bagi para petugas di lini depan sebagai bagian dari upaya menjaga kenyamanan dalam berkomunikasi dan

rasa kepercayaan pengguna layanan, kondisi ini sejalan dengan pernyataan Handoko (2013) bahwa selama ini 3 S (Senyum, Sapa dan Salam) sering dilupakan dalam etika komunikasi dalam pelayanan publik yang menjadi indikasi munculnya ketidakpercayaan masyarakat. Modal utama penyelenggara pelayanan publik adalah tingkat kepercayaan dari masyarakat.

Secara teoritis bahwa kebiasaan perilaku dalam pemberian pelayanan yang berlangsung secara terus menerus akan melembaga menjadi sebuah budaya dalam organisasi. Budaya kerja organisasi yang di bangun BKPMPT Kabupaten Nunukan diyakini peneliti berperan penting dalam menentukan pertumbuhan organisasi, peningkatan kinerja aparatur dan produktivitas pelayanan. Tan di kutip Wibowo (dalam Nawawi, 2015) berpendapat bahwa budaya organisasi dapat merangsang semangat kerja di dalam organisasi itu sendiri dan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Korelasi budaya organisasi dengan kinerja perusahaan dikemukakan oleh Kotter dan Heskett (dalam Tika, 2014) yang menyatakan bahwa budaya yang kuat berkaitan dengan kinerja yang unggul.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa penyelenggaraan PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan di nilai belum optimal di bandingkan dengan dasar pembentukan PSTP yaitu dalam rangka mendekatkan, meningkatkan dan memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Penjelasan ringkas berkenaan dengan kesimpulan evaluasi kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kinerja pada dimensi produktivitas secara umum menunjukkan hasil belum optimal berdasarkan hal sebagai berikut :
 - 1) Pertumbuhan volume penerbitan izin peridode 2011-2015 telah menunjukkan kenaikan, namun pada saat tahun 2014 mengalami penurunan.
 - 2) Kontribusi penerimaan retribusi terhadap PAD Kabupaten Nunukan selama 2011 – 2015 hanya mencapai rata-rata sebesar 1,50 %.
 - 3) Target nilai investasi sampai dengan tahun ke-4 RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016 baru mencapai 26,91% .
- b. Kinerja pada dimensi kualitas pelayanan secara umum menunjukkan masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum merasakan

kepuasan atas pelayanan yang diberikan, berdasarkan hal sebagai berikut :

- 1) Pengguna layanan belum merasakan kepuasan terhadap penerapan jangka waktu pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan dibandingkan ketentuan yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan.
 - 2) Pengguna layanan telah merasakan kepuasan terhadap kesesuaian antara penerapan persyaratan, biaya pelayanan, penanganan pengaduan dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan.
- c. Kinerja pada dimensi responsivitas menunjukkan hasil yang baik, di mana penyelenggara pelayanan telah memberikan kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, keramahan petugas dalam membantu pengguna layanan, tersedianya sarana pengaduan, saran dan keluhan.
- d. Kinerja pada dimensi tanggung jawab secara umum menunjukkan hasil belum cukup baik berdasarkan hal sebagai berikut :
- 1) Penerapan jangka waktu pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan dan PTSP belum dapat diterapkan secara penuh satu pintu.
 - 2) Biaya pelayanan untuk jenis pelayanan tertentu masih di nilai belum wajar, namun secara umum penerapan persyaratan dan biaya pelayanan telah mengacu kepada Standar Pelayanan.
- e. Kinerja pada akuntabilitas menunjukkan hasil yang baik, di mana penyelenggara telah memiliki sistem informasi pelayanan yang dapat di

akses dengan mudah dan telah menyampaikan laporan perkembangan kegiatan secara berkala.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

a. Dukungan organisasi.

Pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja PTSP Kabupaten Nunukan di lihat dari struktur organisasi, kejelasan mekanisme dan pembagian kerja, ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa dukungan organisasi belum optimal terhadap kinerja PTSP berdasarkan hal sebagai berikut :

- 1) Pola PTSP belum dapat sepenuhnya diterapkan karena kontradiksi regulasi, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan tentang pembentukan kelembagaan, pada struktur organisasi BKPMPT terdapat unsur Tim Teknis yang kedudukannya berada dalam suatu jenjang hirarkhi yang memiliki pertanggungjawaban sesuai garis komando. Berdasarkan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas BKPMPT Kabupaten Nunukan disebutkan bahwa kedudukan Tim Teknis tidak melekat pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.
- 2) Terdapat perbedaan prosedur kerja yang tertuang dalam Standar Pelayanan dan SOP, khususnya menyangkut jangka waktu pelayanan.

- 3) Rendahnya komitmen pimpinan daerah dalam upaya melengkapi fasilitas sarana prasarana khususnya pembangunan gedung kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan berpengaruh terhadap kualitas pemberian pelayanan.

b. Kemampuan manajemen.

Pengaruh kemampuan manajemen terhadap kinerja PTSP Kabupaten Nunukan di lihat dari kepemimpinan efektif dan koordinasi. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kemampuan manajemen di nilai cukup memberikan pengaruh terhadap kinerja PTSP berdasarkan hal sebagai berikut :

- 1) Pola penyelenggaraan pelayanan BKPMPT Kabupaten Nunukan telah mencerminkan penerapan kepemimpinan efektif yang dapat di lihat melalui aspek *Meaning, Membership dan Mastery*.
- 2) Kendala dalam koordinasi BKPMPT Kabupten Nunukan dengan Tim Teknis, terutama pada pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan.

c. Kompetensi aparatur.

Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kinerja PTSP Kabupaten Nunukan di lihat dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kompetensi aparatur di nilai baik dalam menentukan kinerja PTSP berdasarkan hal sebagai berikut :

- 1) BKPMPT Kabupaten Nunukan telah melaksanakan pelatihan dasar etika pelayanan bagi pegawai di lini depan dan menugaskan pegawai untuk mengikuti pendidikan teknis secara berkala.
- 2) Motivasi dan etos kerja di bangun melalui budaya kerja organisasi dan secara formal diperkuat dengan penerapan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggaraan Pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian, maka kepada BKPMPT Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PTSP disarankan untuk melaksanakan beberapa aktivitas dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan dan memperkuat faktor-faktor penentu kinerja organisasi.

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

a. Produktivitas

- 1) Melaksanakan identifikasi dan pendataan wajib retribusi perizinan bekerjasama dengan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan dan Tim Teknis.
- 2) Menyampaikan usulan pemberian insentif retribusi / upah pungut bagi penyelenggara PTSP kepada Bupati Nunukan.
- 3) Melaksanakan Rapat Koordinasi untuk membangun komitmen bersama dengan SKPD terkait, Bappeda dan Tim Anggaran Pemerintah Daerah Kabupateh Nunukan dalam rangka peningkatan investasi dan retribusi daerah.

b. Kualitas Pelayanan dan Responsibilitas

- 1) Melakukan harmonisasi dan merevisi ketentuan Standar Pelayanan mengacu perundang-undangan yang terbaru.
- 2) Menyampaikan usulan kepada Bupati Nunukan agar pejabat setingkat eselon III / IV sebagai anggota Sekretariat Tim Teknis memiliki kewenangan untuk menandatangani rekomendasi perizinan dari SKPD Teknis.
- 3) Mengembangkan pola Pelayanan Secara Elektronik melalui penerapan sistem aplikasi sehingga pelayanan dapat diberikan secara *on line* sehingga proses kerja dapat lebih cepat dan berlangsung secara otomatis.
- 4) Menyampaikan usulan kepada Bupati Nunukan untuk memfungsikan Kecamatan sebagai simpul pelayanan terdepan PTSP dengan pola pelayanan sistem *off line* di Kecamatan.
- 5) Melakukan penelaahan dan usulan revisi terhadap Peraturan Daerah tentang perizinan yang sudah tidak sesuai lagi dengan ketentuan penyelenggaraan PTSP.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

a. Dukungan organisasi.

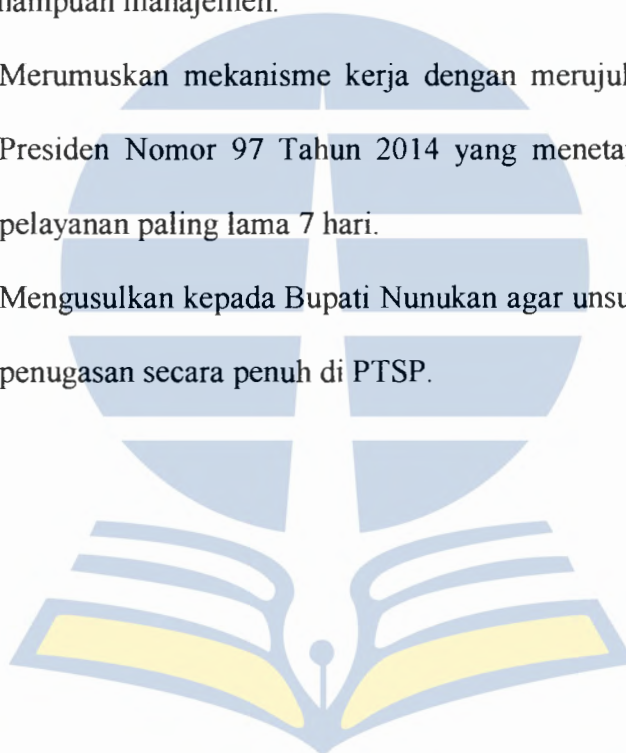
- 1) Menyampaikan usulan perubahan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas, untuk mempertegas kedudukan Tim Teknis yang secara formal merupakan bagian dari struktur organisasi

namun dalam kedudukannya tidak melekat pada BKPMPT Kabupaten Nunukan.

- 2) Harmonisasi Standar Pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur untuk setiap jenis pelayanan.
- 3) Mengupayakan komitmen Kepala Daerah dalam bentuk surat pernyataan kesiapan membangun gedung kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan.

b. Kemampuan manajemen.

- 1) Merumuskan mekanisme kerja dengan merujuk kepada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yang menetapkan jangka waktu pelayanan paling lama 7 hari.
- 2) Mengusulkan kepada Bupati Nunukan agar unsur Tim Teknis dapat penugasan secara penuh di PTSP.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ancok, Djameludin.(2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta : Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jogjakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin, (2013). *Pokok pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Keban, T. Yermias, (2008). *Enam Dimensi Startegis Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Isu*. Jogyakarta : Gava Media..
- Luis, Suwardi dan Prima A Biromo. (2007). *Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir.(2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bina Aksara
- Moloeng. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Ismail. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja Proses Terbentuknya, Tumbuh Kembang, Dinamika dan Kinerja Organisasi*. Jakarta : PT. Adhitya Andrebina Agung
- Nugroho, Riant. (2014) *Public Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimie Kebijakan*. Jakarta : PT. Media Elex Media Komputindo.
- Parsons, Wayne. (2014). *Public Policy : Pengantar Teori dan Praktek Analisis Kebijakan*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Grup
- Purwanto, Agus dan Ratih Sulistyastuti. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jogyakarta : Gava Media.
- Rai, I G Agung. (2010). *Audit Kinerja pada Sektor Publik*. Jakarta : Salemba Empat.

- Ratminto dan Atik. (2015). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti.(2012). *Good Governance "Kepemerintahan yang baik" Bagian Kedua, Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Simanjuntak, Payaman J, (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit FEUI.
- Subarsono, AG. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Tika, M Pambudu.(2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Widodo, Djoko. (2011). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media Publishing
- Winardi. (2000). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta : Rineka Cipta.

Artikel, Jurnal

- Damanik, Iqbal. (2015). Artikel Deregulasi Izin : Melanjutkan reformasi perizinan di Daerah. *Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) Brief Edisi Januari – Maret 2015*, halaman 4 – 15.
- Handoko, Liliek (2013). ISO-3S : Strategi Cerdas Menciptakan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara Edisi III Tahun III 2013*, halaman 111-121.
- Mulyati, Sri (2014). Reviw Regulasi : Perda Provinsi DKI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di DKI Jakarta. *Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) Brief Edisi Januari – Maret 2014*, halaman 9 – 11.
- Soemantri, Gumilar, (2005). Memamami Metode Kualitatif, *MAKARA, SOSIAL HUMANIORA*, VOL. 9, NO. 2, Desember 2005, halaman 57-65.
- Utomo, D Sad. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Sept—Des 2008, Volume 15, Nomor 3, halaman 161-167
- Ateh, Yusuf. (2016) *Membangun Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah*. Materi Presentasi disampaikan pada Acara Forum Komunikasi, Koordinasi Dan Konsultasi Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemda Provinsi Kalimantan Utara tanggal 19 Mei 2016, halaman 10.

Artikel, Jurnal dan Dokumen dari halaman internet Web Site:

- Ardita, I Komang Agus (2011). *Analisis Faktor-faktor yang menentukan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jembrana*, Diambil 20 Oktober 2015 pukul 12.55 Wita, dari situs World Wide Web : <http://pps.unud.ac.id/thesis/pdf/thesis/unud-285-605145714-gabung.pdf>
- Apriyanto, Eko (2011) *Penelitian Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan*, Diambil 20 Oktober 2015 pukul 14.11 Wita, dari situs World Wide Web : <http://www.google.co.id/search?ie=ISO-8859-1&q=kppt+surakarta+eko+apriyanto&btnG=Telusuri>
- Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (2014). *Laporan Penelitian Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Di Provinsi DKI Jakarta : Perspektif Kelembagaan dan Kewenangan*, Diambil 1 September 2015 pukul 17.05 Wita, dari situs World Wide Web : <http://www.mysearch.com/web?q=Evaluasi+BPTSP+jakarta+kelembagaan+dan+kewenangan&mgct=ds&o=APN11808&tpr&ts=1456037692855>
- Komite Pemberantasan Korupsi, (2014). *Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2014*. Diambil 21 Oktober 2015 pukul 02.09 Wita, dari situs World Wide Web : <http://www.pom.go.id/newadmin/dat/20141119/Microsoft PowerPoint-Paparan SI 2014 18 November 2014-1.pdf>
- Mahsun, Moh (2011). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Balanced Scorecards di Organisasi Sektor Publik*. Diambil 23 Juni 2016 pukul 17.51 Wita, dari situs World Wide Web : <http://mohmahsun.blogspot.co.id/2011/04/balance-scoreard-di-organisasi-sektor-.html?m=1>
- Puspitasari, Ni Luh (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*, dimuat pada lib.ui.ac.id. Diambil 20 Maret 2016 pukul 20.49 Wita, dari situs World Wide Web : <http://pps.unud.ac.id/thesis/pdf/thesis/unud-1607-375851738-tesis-pdf>
- Septa Andreas Sitepu, (2012). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administratif Jakarta Timur*, dimuat pada lib.ui.ac.id. Diambil 20 Oktober 2015 pukul 23.49 Wita, dari situs World Wide Web : <https://www.google.com/search?q=Septa+Andrea+Sitepu&ie=utf-8&oe=utf-8#q=related:lib.ui.ac.id/file%3Ffile%3Ddigital/20284503-T29459-Evaluasi%2520atas.pdf+Tesis+Septa+Andrea+Sitepu+Evaluasi+KinerjaKantor+Capil+Jakarta+Timur>
- Sri Hartati, Netti Hetti Herawati, Endang Indri Listiani, *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang*, Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN-2013. Diambil 20 Oktober 2015 pukul 13.25 Wita, dari situs World Wide Web : <https://www.google.com/search?q=Septa+Andrea+>

Sitepu&ie=utf-8&oe=utf8#q=Penelitian+Sri+Hartati+Evaluasi+Kinerja+Pelayanan+Publik+PTSP+Sintang,

- The Asia Foundation, (2007). *Mengukur kinerja pelayanan terpadu untuk perizinan usaha di Indonesia*, The Asia Foundation, Jakarta. Diambil 2 September 2015 pukul 08.04 Wita, dari situs World Wide Web : <https://www.google.com/search?q=Mengukur+Kinerja+PTSP+The+Asia+Foundation&ie=utf-8&oe=utf-8>
- Visi, Misi dan Program Aksi Jokowi JK, 2014. *Jalan Perubahan Untuk Indonesia Yang Berdaulat Mandiri dan Berkepribadian*. Diambil 21 Oktober 2015 pukul 01.54 Wita, dari situs World Wide Web : http://kpu.go.id/koleksigambar/VISI_MISI_Jokowi-JK.pdf

Perundang-undangan :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Penanaman Modal.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2011 -2025.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Presiden Nomor 02 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Menengah Nasional Tahun 2015-2019.
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1995 tentang Izin Usaha Industri.
- Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 1999 tentang Izin Lokasi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah.
- Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non perizinan Penanaman Modal.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015– 2019.
- Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Izin Usaha Restoran.
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Izin Gangguan.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Izin Mendirikan Bangunan.

- Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2008 Kabupaten Nunukan tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tekhnis Daerah Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2011-2016
- Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non BKPMPT dan PTSP di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan Nomor 54 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Nunukan Kepada Camat di Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Bupati Nunukan Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan
- Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Melalui PTSP.
- Peraturan Bupati Nunukan Nomor 26 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pendelagasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Bupati Nunukan Nomor 20 Tahun 2014 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan
- Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/781/IX/2015 tentang Pembentukan Tm Teknis Perizinan PTSP Tahun 2015
- Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 26 Tahun 2013 tentang Penetapan Prosedur Tetap (*Standard Operationing Procedure*) PTSP pada BKPMPT Kabupaten Nunukan
- Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 27 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan
- Keputusan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan Nomor 1 Tahun 2014 tetang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan
- Keputusan Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan Nomor 2 Tahun 2014 tetang Motto Pelayanan, Janji Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Perizinan. Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.

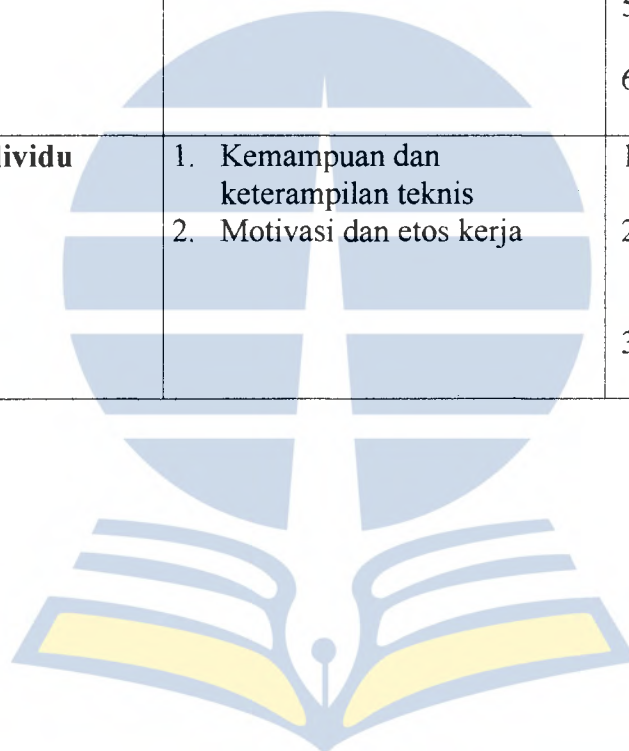
EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN NUNUKAN

NO	TUJUAN PENELITIAN	DIMENSI	FENOMENA	PEDOMAN WAWANCARA
1	Sejauhmana kinerja BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Nunukan.	1. Produktivitas Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Volume penerbitan izin 2. Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD 3. Realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa jumlah penerbitan izin selama kurun waktu 2012 - 2016 ? 2. Berapa kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD selama 2012 – 2015? 3. Berapa rata-rata prosentase penyelesaian perizinan 4. Apakah realisasi investasi daerah telah sesuai dengan target yang ditetapkan ?
		2. Kualitas Layanan Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Mekanisme dan prosedur 3. Jangka waktu pelayanan 4. Biaya pelayanan 5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan / alur pelayanan ? 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ? 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ?

				7. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ?
		3. Responsivitas Daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan	1. Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan 2. Sikap petugas dalam membantu pengguna layanan 3. Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan	1. Darimana Saudara memperoleh informasi pelayanan ? 2. Apakah informasi pelayanan telah jelas dan mudah difahami ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ? 4. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ? 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ? 7. Bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan ? 8. Apakah telah ada mekanisme baku tata cara penanganan keluhan dan pengaduan ? 9. Apakah telah ada petugas khusus untuk menangani keluhan dan pengaduan ?
		4. Responsibilitas Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi	Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dari aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur	1. Apakah perberlakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ? 2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ? 3. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai

				dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ? 4. Apakah prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan yang berlaku ?
		5. Akuntabilitas Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan <i>stake holders</i>	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan	1. Apakah penyelenggara pelayanan telah memiliki Sistem Informasi Pelayanan ? Dalam bentuk apa ? 2. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ? 3. Apakah pembaharuan data pada Sistem Informasi telah dilakukan secara berkala ? 4. Apakah telah ada penyampaian laporan secara berkala selain laporan keuangan ?
2	Faktor-faktor yang menentukan kinerja penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan	1. Dukungan Organisasi	1. Struktur organisasi 2. Kejelasan pembagian dan mekanisme kerja 3. Ketersediaan teknologi dan sarana prasarana	1. Apakah kewenangan yang dimiliki BKPMPT telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ? 2. Apakah penyelenggara layanan telah menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ? 3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan ? 4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan ? 5. Apakah fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan telah lengkap dan memadai ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ?
		2. Kemampuan Manajemen	1. Kepemimpinan efektif 2. Kemampuan koordinasi	1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai dampak Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terhadap penyelenggaraan proses pelayanan ?

				<ol style="list-style-type: none"> 2. Apakah telah ada upaya penyederhaanan prosedur pelayanan ? 3. Apakah tim teknis dari unsur SKPD telah terbentuk ? 4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan Tim Teknis ? 5. Apakah secara rutin telah diadakan rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara membangun organisasi berkinerja tinggi ?
		3. Kompetensi Individu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dan keterampilan teknis 2. Motivasi dan etos kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pola peningkatan kapasitas aparatur yang diterapkan ? 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara meningkatkan motivasi dan etos kerja organisasi ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara membangun budaya kerja organisasi ?



**PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPPT KABUPATEN NUNUKAN**

KINERJA PELAYANAN	
1	<p>Produktivitas Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa jumlah penerbitan izin selama kurun waktu 2012 - 2016 ? 2. Berapa kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap PAD selama kurun waktu 2012 – 2016 ? 3. Berapa rata-rata prosentase penyelesaian perizinan ? 4. Apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai dengan target yang ditetapkan ?
2	<p>Kualitas Layanan Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur / alur pelayanan ? 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan perlaksanaan terhadap jadal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ? 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajarab biaya sesuai jenis pelayanan ? 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ?
3	<p>Responsivitas Daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Darimana Saudara memperoleh informasi prosedur pelayanan ? / Dimana saja informasi prosedur pelayanan dapat diperoleh ? 2. Apakah informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ? 4. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ? 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ? 7. Apakah telah ada mekanisme baku tata cara penanganan keluhan dan pengaduan ? 8. Apakah telah ada petugas khusus untuk menangani keluhan dan pengaduan ?
4	<p>Responsibilitas Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah perberlakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ? 2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ? 3. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ? 4. Apakah prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan yang berlaku ? 5. Apakah terdapat kebijakan terhadap pengguna layanan yang belum melengkapi persyaratan yang ditetapkan ?

5	Akuntabilitas Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan <i>stake holders</i>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah penyelenggara pelayanan telah memiliki Sistem Informasi Pelayanan ? 2. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ? 3. Apakah pembaharuan data pada Sistem Informasi telah dilakukan secara berkala ?
FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA	
1	Dukungan Organisasi
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kewenangan yang dimiliki BKPMPT telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ? 2. Apakah penyelenggara layanan telah menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ? 3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan ? 4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan ? 5. Apakah fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan telah lengkap dan memadai 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ?
2	Kemampuan Manajemen
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai dampak Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terhadap penyelenggaraan proses pelayanan ? 2. Apakah telah ada upaya penyederhaanan prosedur pelayanan ? 3. Apakah tim teknis dari unsur SKPD telah berjalan dengan efektif ? 4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan Tim Teknis ? 5. Apakah terdapat agenda rutin rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara membangun organisasi berkinerja tinggi
3	Kompetensi Aparat
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah telah ada kegiatan peningkatan kapasitas pegawai secara rutin melalui diklat teknis? 2. Bagaimana pola peningkatan kapasitas aparatur yang diterapkan ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara meningkatkan motivasi dan etos kerja organisasi ? 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara membangun budaya kerja organisasi ?

**PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN**

INFORMAN : PENGGUNA LAYANAN		HARI / TGL :	
NAMA :		NO HP :	
KINERJA PELAYANAN			
KUALITAS LAYANAN			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur / alur pelayanan ? 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ? 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ? 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ? 			
RESPONSIVITAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Darimana Saudara memperoleh informasi prosedur pelayanan ? 2. Apakah menurut pendapat Saudara informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ? 4. Apakah Saudara segera mendapatkan tanggapan atau informasi dari petugas jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ? 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ? 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ? 7. Kepada siapa Saudara menyampaikan keluhan atau pengaduan ? 			
AKUNTABILITAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Saudara dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ? 2. Apakah menurut pendapat Saudara Sistem Informasi yang ada telah mampu memberikan informasi yang akurat dan aktual ? 			
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA			
DUKUNGAN ORGANISASI			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah jenis pelayanan yang ada BKPMPT telah mampu mengakomodir keperluan Saudara dalam hal perizinan ? 2. Apakah lokasi kantor BKPMPT terletak pada posisi yang strategis dan mudah dijangkau ? 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan ? 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ? 			

HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : KEPALA BIDANG PERIZINAN TERTENTU	
HARI / TGL : SELASA, 19 APRIL 2016	
JAM : 10.45 – 11.00	
KINERJA PELAYANAN	
1	Produktivitas Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa jumlah penerbitan izin selama kurun waktu 2012 - 2016 ? Data terlampir 2. Berapa kontribusi penanaman modal terhadap PAD selama kurun waktu 2012 – 2016 ? Data terlampir 3. Berapa rata-rata prosentase penyelesaian perizinan 4. Apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai dengan target yang ditetapkan ?
2	Kualitas Layanan Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan
3	Responsivitas Daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dimana saja informasi pelayanan dapat diperoleh ? Kalau informasi pelayanan pak, kita punya petugas pelayanan sendiri di bagian informasi dan pengaduan. Tugas dari bagian informasi dan pengaduan ini , seluruh pusat informasi kita saat ini tuh di bagian informasi dan pengaduan. Jadi tugasnya dia, ketika ada, misalnya ada pemohon yang merasa ada sedikit permasalahan terkait dengan prosedur dan mekanisme kita, silahkan untuk melakukan pengaduan di bagian pengaduan terkait dengan izin – izin yang sudah kita terbitkan, bahkan izin ketika ada dalam proses peninjauan ada semacam kelengkapan lanjutan, inilah tugas dari bagian informasi. 2. Apakah informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami ? Ya, kita berusaha semaksimal itu pak. Cuma memang ada kendala kita dalam menyampaikan informasi, biasanya gini, kami selalu meminta kepada pelaku usaha atau pemohon untuk menyertakan nomor Hp di map pemohon. Tujuannya untuk memudahkan kita menyampaikan kepada pemohon apabila kelengkapan atau masih membutuhkan persyaratan lain. Sebenarnya kami telah mencoba sistem IT, cuman permasalahan kita untuk Kabupaten Nunukan kan tidak semua teknologi itu bisa diakses dengan mudah terutama untuk wilayah-wilayah di wilayah III. Jadi akses termudah kita adalah via telpon / HP, cuman kendala kita kadang no HP yang disertakan di map pemohon kadang ada yang tidak terhubung sama sekali, atau bahkan ada yang kita hubungi nanti nanti, nah proses itu mempengaruhi keterlambatan penerbitan berkas berkas selanjutnya. 3. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ? Langsung memberikan tanggapan, misalnya ketika ada kekurangan berkas ketika melakukan peninjauan lapangan, jadi kita ada dua verifikator pak, yang pertama adalah verifikator kelengkapan persyaratan, kelengkapan persyaratan ini terkait dengan administrasi ketika sudah lengkap itu akan kita lanjutkan ke proses verifikator teknis. Nah disinilah ada proses peninjauan lapangan yang dilakukan oleh unsur-unsur SKPD terkait dan ketika berjalan di proses peninjauan lapangan ternyata dari aspek teknis masih memerlukan kelengkapan lain yang dibutuhkan,

	<p>bagian informasi inilah yang nanti akan menyampaikan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan itu.</p> <p>4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas untuk setiap jenis layanan ? Informasi / Pelayanan / Pengaduan Ya, ada.</p> <p>5. Bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan ? Dari aspek kita pak, sekali lagi dalam proses penerbitan izin kita ada dua kelengkapan yang harus dilengkapi, pertama adalah persyaratan administrasi, yang kedua adalah kelengkapan persyaratan teknis. Persyaratan administrasi ini mengacu kepada Peraturan Daerah dan persyaratan teknis ini biasanya juga mengacu kepada Peraturan Daerah Cuma lebih teknis analisisnya, contohnya IMB untuk bangunan bangunan tertentu akan beda dengan IMB untuk rumah tinggal, seperti itu. Biasanya yang terjadi adalah ketika misalnya IMB untuk bangunan bangunan tertentu atau kepentingan umum kan ada persyaratan teknis yang harus dilengkapi dan ketika itu tidak ada, kita sampaikan ke pemohon biasanya kita bijaki dalam artian silahkan dia untuk melengkapi persyaratan dulu baru kita lanjutkan, tapi kalau persyaratan administrasi mutlak, karena itu telah ditentukan dalam ketentuan Peraturan Daerah.</p> <p>6. Apakah telah ada mekanisme baku tata cara penanganan keluhan dan pengaduan ? Ya, ada.</p> <p>7. Apakah telah ada petugas khusus untuk menangani keluhan dan pengaduan ? Ada pada bagian informasi dan pengaduan.</p>
4	<p>Responsibilitas Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi</p>
	<p>1. Apakah perberlakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan ? Dari aspek persyaratan administrasi itu wajib dan itu harus dilengkapi dan semuanya mengacu kepada Peraturan Daerah. Tidak ada yang ditambah-tambah oleh BKPMPT untuk persyaratan ini, sehingga ketika masyarakat pun, ini persyaratan acuannya dari mana ? jelas acuannya mengacu kepada Peraturan Daerah.</p> <p>2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ? Terkait dengan biaya, kami menjamin bahwa biaya yang ada di BKPMPT Kabupaten Nunukan adalah juga biaya yang mengacu kepada Peraturan Daerah. Mengacu kepada Undang-Undang 28 tahun 2009 kan hanya ada lima yang retribusi, IMB, Izin Gangguan, Minuman Beralkohol, Izin Usaha Perikanan dan Izin Trayek. Untuk BKPMPT Kabupaten Nunukan yang produktif dan yang dimohonkan itu sumber kita dari IMB dan Izin Gangguan, dan itupun jelas diatur dalam Peraturan Daerah dan ketika kita menyerahkan kepada pemohon itu ada bukti SKRD, jadi yang dibayar sesuai dengan bukti SKRD kemudian proses perhitungannya sudah dianalisis oleh orang – orang teknis. Dalam sosialisasi sosialisasi kami menyampaikan kepada pemohon, jika ada kami punya dari BKPMPT Kabupaten Nunukan, mengatasnamakan BKPMPT Kabupaten Nunukan dan meminta sesuatu diluar dari retribusi atau SKRD yang ada, silahkan untuk mengontak ke kami.</p> <p>3. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ? Terkait dengan masalah waktu itu yang sedang menjadi PR kami termasuk SKPD-SKPD terkait. Saat ini kami sedang berupaya untuk menyamakan komitmen dengan SKPD-SKPD terkait bahwa kita sekarang sudah mulai ke arah yang kami ingin</p>

	<p>satukan persepsi ini, misalnya begini, ketika nanti dari proses peninjauan lapangan terus nanti ke SKPD ada acuan waktu yang harus kita sepakati bersama, misalnya nanti peninjauan lapangan terus rekomendasi dari SKPD-SKPD itu dalam waktu lima hari kerja rekomendasi sudah harus keluar. Kenapa ? Tujuannya kita bisa langsung memberikan kejelasan kepada pemohon dengan step step yang kita lakukan di mekanisme itu, menyelesaikan suatu izin itu berapa hari kerja. Saat ini yang kita rumuskan, karena ini pengalaman kita dari yang kemarin kemarin. Kita selalu kan menerbitkan izin kan harus ada rekomendasi dari SKPD-SKPD terkait, ketika tidak ada dari mereka otomatis kita tidak bisa menerbitkan izin karena fungsi kita, BKPMPT itu selaku PTSP hanya selaku administrator saja bukan selaku teknis yang memberikan rekomendasi dapat atau tidak diterbitkannya izin, jadi hanya fungsi administrator, sementara proses pengendalian dan pengawasannya di SKPD teknis masing-masing.</p> <p>4. Apakah prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan yang berlaku ? Prosedur selama ini kita melakukan sesuai mekanisme yang sudah ada di SOP kami.</p>
5	<p>Akuntabilitas Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan <i>stake holders</i></p>
	<p>1. Apakah penyelenggara pelayanan telah memiliki Sistem Informasi Pelayanan ? Ya, ada. Dalam bentuk apa ? Bentuk sistem informasi dan pengaduan kita ada tiga, yang pertama SMS Gateway bisa juga kita manfaatkan, kedua kita via telpon langsung, yang tadi dengan menyertakan no HP di berkas pemohon, ketiga kita pakai sistem Website. Cuma kendala kita di Web, kan tidak semua Kecamatan-kecamatan yang ada memiliki jaringan internet yang bagus.</p> <p>2. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ? Bisa, bahkan bisa datang langsung ke kita.</p> <p>3. Apakah pembaharuan data pada Sistem Informasi telah dilakukan secara berkala ? Biasanya kita ada informasi-informasi lewat Radio, biasanya gini, tahun ini kita mau apa sih, semacam promosi atau mau kita sosialisasikan izin apa, jadi setiap tahun itu bunyi reklame kita berbeda beda.</p> <p>4. Apakah telah ada penyampaian laporan secara berkala selain laporan keuangan ?</p>
FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA	
1	<p>Dukungan Organisasi</p> <p>1. Apakah kewenangan yang dimiliki BKPMPT telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ? Untuk saat ini kita sudah menangani 42 izin termasuk bidang penanaman modal dengan Perbub 17 tahun 2015. Kalau dari aspek pelayanan perizinan alhamdulillah sudah bisa berjalan, Cuma kami merasa perlu dukungan dari SKPD-SKPD teknis terkait.</p> <p>2. Apakah penyelenggara layanan telah menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ? Ya, ada.</p> <p>3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan ? Ya ada.</p> <p>4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan ? Ya, kita sudah berusaha seperti itu pak.</p> <p>5. Apakah fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan telah lengkap dan</p>

	<p>memadai ?</p> <p>Kalau terkait fasilitas sarana dan prasarana, jujur kita ini juga belum memadai, kenapa ? Karena sampai saat ini kami belum mempunyai bangunan sendiri atau gedung kantor sendiri sehingga menyulitkan kami untuk mengembangkan Web kami. Misalnya sudah kita susun Web yang bagus, ketika kita pindah ke gedung baru, otomatis banyak kan tuh kabel-kabel yang terputus yang pada akhoirnya juga bisa jadi, justru anggaran kita terbuang dengan ininya, itu yang pertama. Dan yang kedua, kalau bapak lihat sendiri ruangan kami, seperti inilah kondisi kami, bangunan ini sudah diusahakan, memang juga sudah didesain yang representatif tapi ya kondisinya seperti ini. Kalau kami rasa masih kurang, mudah-mudahan kedepannya sudah diperhatikan, tapi apapun itu kita tetep melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dan dilihat dari aspek kinerja dan <i>output</i> sudah ada di data-data kami terlampir dan alhamdulillah dengan pola-pola dan mekanisme yang kita lakukan setiap tahun juga izin bertambah</p>
2	<p>Kemampuan Manajemen</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah apa yang telah ditempuh terkait pelayanan perizinan sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ? 2. Apakah pernah dilakukan upaya penyederhaanan prosedur pelayanan ? 3. Apakah tim teknis dari unsur SKPD telah terbentuk ? Tim teknis sudah terbentuk dari 2012 kemarin, BKPMPT berjalan kan pasti dengan dukungan Tim Teknis, memang tim inilah yang bekerja untuk memberikan saran dalam bentuk rekomendasi dapat atau tidaknya izin diterbitkan. Dan alhamdulillah proses berjalan juga sudah baik, cuma memang tadi kita perlu punya penyatuan komitmen terkait dengan waktu. Kita sadari masih ada izin-izin tertentu yang waktunya belum memenuhi SOP yang sudah disiapkan. 4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan Tim Teknis ? Dari aspek pertemuan, biasanya memang ada unsur staf sekretariat Tim Teknis. Biasanya mereka perwakilan dari SKPD-SKPD yang turun langsung ke lapangan kemudian memberikan masukan kepada atasannya masing-masing untuk sebagai data awal rekomendasi apa yang nanti diterbitkan. Dan biasanya kalau staf sekretariat Tim Teknis ini pak kita via telpon saja, mereka sudah turun kelapangan bareng dengan kita. Biasanya kita sudah punya waktu pak, Nunukan, Nunukan Selatan itu seminggu dua kali, karena kita harus membagi dengan Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten Nunukan. Terus kita juga sering melakukan rapat evaluasi atas kerja-kerja yang kita lakukan, ketika ada permasalahan yang kita temukan di lapangan itu juga kita biasanya melakukan rapat-rapat. Jadi sifat rapat kita itu tentatif dalam artian, kita, ketika kita memang butuh dan harus pecahkan cepat, kita harus rapat. 5. Apakah secara rutin telah diadakan rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan ? Internal setiap bulan kita rapat, paling tidak kalau untuk intern rapat di bidang kita masing-masing. Setiap hari sebenarnya juga kita rapat terus pak, dalam artian untuk para Kasubid di bidang PT setiap hari akan kami panggil untuk evaluasi, karena memang izin di bidang PT ini kan izin dasar

HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : SEKRETARIS BKPMPT		HARI/TGL : SELASA, 12 APRIL 2016	
		JAM : 09.40 – 10.10	
FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA			
1	Dukungan Organisasi		
	<p>1. Apakah kewenangan yang dimiliki BKPMPT telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ? Belum</p> <p>2. Apakah penyelenggara layanan telah menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan ? Ya</p> <p>3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan ? Ya, namun secara umum masih terdapat pekerjaan yang diselesaikan melebihi ketentuan yang ditetapkan.</p> <p>4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan ? Ya</p> <p>5. Apakah fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan telah lengkap dan memadai ? Berkenaan dengan fasilitas pendukung, apa namanya kita istilahkan P3D (Personil, Prasarana/Peralatan dan Pendanaan) BKPMPT sampai saat sekarang belum memiliki gedung kantor permanen, selama ini mengontrak dan telah berpindah beberapa kali atau nomaden. Gedung kantor yang sekarang termasuk paling besar dan sesuai dengan konsep pelayanan, namun tidak memiliki fasilitas telpon dan internet. Personil, kita memiliki 31 pegawai 17 diantaranya pejabat struktural, belum lagi bendahara. Jadi tampaknya masih kurang untuk kelancaran penyelenggaraan 42 jenis pelayanan perizinan. Pendanaan kami menyesuaikan dengan alokasi anggaran yang tertuang dalam APBD setiap tahun, ya tetap bisa berjalan.</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan ?</p>		
2	Kemampuan Manajemen		
	<p>1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai dampak Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terhadap penyelenggaraan proses pelayanan ? Dampak dari undang-undang ini sebagai contoh untuk kewenangan bidang Perikanan yang sebagian telah dilimpahkan ke Provinsi, masalah terutama bagi jenis perizinan Kapal 5- 30 GT yang pengurusan izinnya harus ke Provinsi sehingga masyarakat lebih memerlukan waktu dan biaya. Serlanjutnya untuk Kapal dibawah 5 GT, pendapat kami hal tersebut tidak memerlukan izin namun perlu ada pemberitahuan / pendataan menyangkut aspek keamanan karena Nunukan merupakan wilayah perbatasan antar negara.</p> <p>2. Apakah telah ada upaya penyederhaanan prosedur pelayanan ? Penyederhanaan pelayanan seyogyanya dari Sekretariat Daerah, kan ada Bagian Hukum dan Bagian Organisasi meskipun masukan utamanya dari SKPD Teknis</p> <p>3. Apakah tim teknis dari unsur SKPD telah terbentuk ? Pertama kali harus difahami Tim Teknis itu dibentuk dalam rangka untuk membantu PTSP untuk mengkaji karena setiap izin yang masuk kesini adalah apa namanya yang berkaitan semua dengan masalah teknis teknis untuk dikaji apakah kelayakan izin itu keluar. Jadi PTSP adalah lembaga administrator saja untuk mempermudah pelayanan perizinan.</p> <p>4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan Tim Teknis ? Untuk yang sekarang pelaksanaan Tim Teknis dalam rangka untuk apa namanya</p>		

	<p>mengkaji permohonan yang masuk itu masih kita berdasarkan seperti proses surat menyurat. Intinya seperti ini, ketika ada permohonan masuk yang dimana persyaratannya ada, harus ada dipersyaratkan rekomendasi teknis maka kita agendanya itu melakukan pemeriksaan lapangan bersama Tim Teknis. Kemudian setelah dari lapangan itu kita menunggu rekomendasi dari SKPD teknis, apakah itu layak untuk diproses atau tidak. Nah dalam proses ini sepertinya masih banyak kendala bagi masyarakat, kenapa ? Karena biasanya rekomendasi itu masih butuh waktu yang panjang untuk dikirim ke kita.</p> <p>5. Apakah terdapat agenda rutin rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan ? Rapat dilaksanakan terutama apabila terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara membangun organisasi berkinerja tinggi</p>
3	<p>Kompetensi Aparat</p> <p>1. Bagaimana pola peningkatan kapasitas aparatur yang diterapkan ? PTSP melayani 42 jenis perizinan, untuk beberapa jenis tertentu telah ada bimbingan teknis dan pelatihan yang diikuti aparat antara lain Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPSE).</p> <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang cara meningkatkan motivasi dan etos kerja organisasi ? Secara umum pola untuk meningkatkan motivasi dan etos kerja dilaksanakan antara lain melalui apel pagi, didalamnya terdapat pembinaan oleh pimpinan secara bergilir mulai Kepala Badan, Sekretaris dan Kepala Bidang. Kemudian pada masing masing Bidang juga dilaksanakan pembinaan secara berjenjang.</p>



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : KEPALA BIDANG DATA	
HARI / TGL : KAMIS, 21 APRIL 2016	
JAM : 09.35 – 09.59	
KINERJA PELAYANAN	
4	Responsibilitas Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi
	1. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ? Kalau masalah <i>complain</i> dari masyarakat sebenarnya ada saja, berkaitan dengan lambatnya proses penyelesaian perizinan.
5	Akuntabilitas Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan <i>stake holders</i>
	1. Apakah penyelenggara pelayanan telah memiliki Sistim Informasi Pelayanan ? Ada Dalam bentuk apa ? Database informasi pelayanan, pelayanan informasi langsung, Website. 2. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ? Ya, kecuali layanan informasi melalui website masih dalam perbaikan. 3. Apakah pembaharuan data pada Sistim Informasi telah dilakukan secara berkala ? Pembaharuan data informasi penyelenggaraan pelayanan dalam website dilakukan pertahun, sebelumnya pernah pertriwulan. Dalam bentuk informasi di tempat pengumuman dibuat setiap triwulan. 4. Apakah telah ada penyampaian laporan secara berkala selain laporan keuangan ? Arahan pimpinan bagaimana untuk memudahkan jika ingin mengetahui izin yang keluar, izin per bidang atau per jenis izinnnya, supaya nanti kalau dimina data jadi mudah untuk melihatnya. Misalkan ini data perizinan usaha, usaha itu ada berapa item yang ditanganinya, kita buat per jenis izin ada untuk tahun 2016 ini kita buat per bidang. Laporan disampaikan kepada Bupati, PU, Perindagkop, Perhubungan, Pariwisata disampaikan per triwulan, tahun 2015 sempat disampaikan per bulan. Untuk Kecamatan disampaikan pertahun bersamaan dengan prpgram PATEN.

HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : KEPALA BKPMPT		HARI/TGL : SELASA, 19-04-2016	
		JAM : 09.45 – 10.40	
KINERJA PELAYANAN			
1	Produktivitas Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran		
	Apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai dengan target yang telah ditetapkan ? Untuk capaian perizinan ya, kalau dari segi jumlah kita melampaui pak, kita menggunakan standar yang digunakan atau target yang digunakan dalam RPJMD dan tertuang dalam Renstra kami. Sebagai contoh data untuk jumlah pelayanan perizinan, target akhir RPJMD itu kita 5.456 tapi realisasi sampai 2015 kami sudah melampaui 7.556, itu baru di 2015 artinya sudah jauh sekali. Terus jumlah investor pak, target RPJMD yang PMDN, invenstor yang statusnya PMDN 15 sampai tahun 2015 belum satu tahun lagi kita akhir tahun RPJMD kami sudah mendapatkan 43. Untuk PMA target RPJMD nya 3 kami sudah mencapai di 2015 mencapai 7, nah begitu juga dengan nilai investasi, ini kan satu keterkaitan berbanding lurus, kalau jumlah izinnya baik investor akan banyak masuk, jumlah investornya akan naik, nilai investasi juga naik, kaitannya kan seperti itu. Target RPJMD nya hanya 6,5 M mohon maaf 6,5 T, tapi kami sudah dapat angka di 25,2 T, ini nilai investasi dalam bentuk rencana ya, belum realisasi investasi. Rencana itu sah saja mereka, tapi kalau nilainya tinggi kita dapatkan bahwa jumlah mereka tinggi. Artinya kalau dari aspek kuantitas, kita terpenuhi pak, tapi kalau sudah masuk aspek kualitas dengan tolok ukurnya waktu, kita masih belum terpenuhi dengan baik. Nanti coba dilihat dari layanan-layanan kami, saya sih butuh juga informasi dari kajian-kajian ini kan, apa sih keluhan mereka, walaupun kami memiliki IKM, nanti IKM juga bisa dijadikan ini ya, cuma kadang IKM itu diberikan pada saat orang telah selesai disini, ya kan ? Saya itu minta ada bahan diserahkan kepada orang yang tidak selesai atau lama selesai, sehingga ketidakpuasan mereka itu bisa jadi tolok ukur kita, nah seperti itu.		
2	Kualitas Layanan Kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan		

3	Responsivitas Daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan		
	Bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai ketentuan ? Pemberlakuan perizinan paralel, jadi keunggulan paralel itu persyaratan tidak berulang, artinya tidak ada persyaratan misalnya kalau di perizinan tertentu sebagai dasar izin mereka, persyaratan itu sudah terpenuhi dan persyaratan itu berulang di perizinan usaha, di perizinan usaha kami sudah tidak meminta lagi, nah itu yang pertama. Terus yang kedua, setiap pendaftaran ulang, kami kan memiliki bank data, setiap pemohon itu kami kumpul data mereka, kami tidak meminta lagi berkas-berkas mereka lagi, cukup membawa dokumen asli mereka, kalau mereka melakukan perpanjangan, perbaikan maupun perubahan, kami langsung melakukan perbaikan atau perubahan itu. Kalau untuk mengurangi item persyaratan, saya kira ini perlu Perda, revisi Perda, ya. Karena ini perintah Perda, saya kira tidak bisa kami melakukan inisiatif cukup dengan		

	<p>kebijakan Kepala Badan untuk menganulir persyaratan yang diatur dalam Perda, saya kira yang perlu direkomendasikan nanti adalah persyaratan yang menghambat pelayanan perizinan itu harus dipangkas. Namun arah kesana kami telah lakukan lewat memberikan pelayanan paralel dengan keunggulan tidak ada permohonan dengan persyaratan berulang dan melalui perpanjangan izin, perubahan izin, perbaikan izin, kita juga tidak meminta persyaratan ulang lagi. Sebenarnya sampai disini juga sudah bagus, tapi lebih bagus lagi kalau didukung dengan Perda yang persyaratannya sudah dipangkas, karena kebijakan saya tidak mungkin persyaratan yang telah ditetapkan dalam Perda.</p>
4	<p>Responsibilitas Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi</p> <p>Secara umum aspek mana dari sisi penyelenggaraan pelayanan yang belum sesuai dengan regulasi : ketentuan persyaratan, biaya, waktu dan prosedur. Diperintahkan kita dalam bentuk SOP, artinya SOP itu sudah kita yang mengembangkan, cuma SOP itu dasarnya persyaratan yang dituangkan dalam Perda, semakin banyak persyaratan, semakin banyak dia tidak memudahkan bagi pemohon perizinan itu.</p> <p>Jadi yang paling ini persyaratan pak yah ? Kalau dikaitkan kebawah kalau biaya pak, kewajiban artinya dari sisi kewajiban kan ? Saya berharap didalam kajian ini, biaya ini juga perlu dipertimbangkan, sangat mahal, tapi tingkat kontinuitasnya rendah, saya ambil contoh, izin gangguan kita itu hanya, bebannya itu hanya sekali pembayaran dan berlaku selamanya, ini keliru tapi bebannya terlalu besar dan sangat memberatkan masyarakat. Bayangkan UMKM itu, Perda kita belum mengakomodir Undang-Undang UMKM, mestinya UMKM itu bebas retribusi, nah itu juga sedang kita kejar revisi Perdanya. Tapi terlepas dari itu tetap mahal, izin gangguan kita itu, menurut saya ini ya, coba nanti di <i>cross check</i> tidak termahal sih di Indonesia tapi termahal sedunia pak, parah ini pak, sedunia, saya berani menyatakan itu, bayangkan saja 4 x 4 orang sudah harus membayar sekian ratus, padahal usaha mereka juga, terus ada kalau kita terapkan juga tidak logis. Biaya juga jadi catatan, di retribusi izin mendirikan bangunan, itu kalau sudah masuk ke orang, misalnya orang memiliki rumah tarolah 8 x 6, nanti 4 x 4 nya digunakan untuk usaha, ini sudah dihitung indeksnya menjadi 4, mestinya kalau menurut saya ini dirubah saja, yang kita hitung 4 itu hanya digunakan untuk usaha, selebihnya hunian harus indeksnya 0,05. Jadi kalau rumah tempat tinggal, kalau dia tidak berusaha itu rata-rata bayar paling 300.000, tapi begitu dia berusaha, walaupun sekecil apapun ukuran tempat usahanya akan menjadi 3.000.000, tapi ini sudah pembahasan kami dengan PU.</p>
5	<p>Akuntabilitas Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan <i>stake holders</i></p> <p>Laporan apa saja yang disampaikan sebagai pertanggungjawaban selain laporan keuangan ? Data laporan pelaksanaan kegiatan atau penerbitan izin dalam bentuk buku secara berkala.</p>
FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA	
1	<p>Dukungan Organisasi</p> <p>1. Apakah kewenangan yang dimiliki BKPMPT telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ? Sebenarnya fungsi PTSP itu tempat untuk melayani yang disatu pintukan, artinya kami di luar SKPD adalah operator yang mengetemukan semua pihak</p>

	<p>penyelenggara izin itu, termasuk SKPD teknis dalam satu tempat, kami mengatur itu.</p> <p>2. Kendala utama peningkatan kualitas pelayanan dari aspek organisasi / kelembagaan ?</p> <p>Sekarang permasalahannya bukan masalah kami tidak mampu atau kami tidak ... keterbatasan SKPD untuk menempatkan perwakilan SKPD di PTSP itu , itu yang kendala utama. Kalau bisa dalam kajian ini, itu nomor satu yang diterapkan, kita mau berkomitmen, tapi SKPD mereka juga terbatas personalia, nah contoh ya, saya minta tata ruang itu, pak minta orangnya satu, bapak mau ambil yang mana ? PNS nya ini cuma ada satu telah menjabat struktural, yang banyak honor, itu juga kendala. Artinya bukan titingkat masalah kemampuan, didalam mekanisme membentuk suatu pelayanan menjadi satu pintu itu belum murni kita lakukan di Kabupaten Nunukan. Sebenarnya PTSP cukup membawa perubahan yang signifikan terhadap pelayanan, saya berani menyatakan itu, kenapa ? sebelum PTSP layanan kita itu bermain di angka 800 kebawah, tahun pertama kita sudah mencapai 1.000, kedua sudah melonjak 1.500, tahun ketiga menjadi 2.000, bahkan kalau kita gabung sama PATEN sudah tembus diangka 3.000 artinya bagus poila metoda pelayanan PATEN maupun PTSP</p> <p>Apakah bisa dikatakan PTSP belum sepenuhnya satu pintu ?</p> <p>Betul. Saya sangat setuju dan sangat mendukung itu dan dipertajam lagi, nah SKPD juga kita tidak mengeluhkan SKPD, mereka juga punya kendala-kendala kenapa mereka tidak bisa seperti itu.</p>
2	<p>Kemampuan Manajemen</p>
	<p>1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai dampak Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terhadap penyelenggaraan proses pelayanan ? Langkah yang telah ditempuh ?</p> <p>Kalau dampak di sisi penyelenggara layanan, tidak masalah, artinya baik Pemerintah Provinsi maupun Kabupaten sama-sama Pemerintah. Saya kira tidak ada istilah kalau saya tidak ada menyatakan kewenangan kami diambil oleh Provinsi, saya kira tidak karena itu paradigma yang salah, saya tidak berpikir begitu. Tapi dari sisi yang bermohon dengan perizinan itu yang sulit, itu yang jadi kendala 23, contoh nelayan pak, kewenangannya kan sudah di Provinsi, nelayan itu yang menjadi kewenangan kita itu hanya budidaya, jadi kalau sudah tangkap dan angkut yang dulunya kita terbitkan SIPI atau SIPTI itu harus sudah di Provinsi, nah bagaimana kalau yang kecil pak ? ya tarolah menengah mereka harus mengurusnya ke Provinsi, ya kalau sekali jalan urusan mereka lengkap, kalau tidak, artinya ini tidak lagi konsepnya tidak mendekatkan, malah semakin jauh. Pemerintah pusat ini kalau saya ini blak-blak an saja, dengan 23 ini kan kecurigaan sama Kabupaten kan begitu tinggi, ya kan ? Tapi begitu dia tarik, yang sengsara itu juga masyarakat. Saya kira kalau di sisi kami dalah hal menyelenggarakan tidak ada masalah, artinya kalau pun itu kewenangan Provinsi ya silahkan, menurut aturan kan harus di Provinsi. Cuma dari sisi mereka yang membutuhkan pelayanan itu semakin jauh, mestinya mereka sudah familier dengan kita, sudah dekat, sedangkan Kecamatan saja itu kita dekatkan dengan PATEN, ya kan ? Nah ini kan juga sebenarnya PATEN itu program unggulan Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan. Selagi Kaltim, pertama PATEN itu Nunukan, begitu kita dengan Kaltara, yang paling baik pelayanannya itu PATEN ya tetap Nunukan. Peran Camat, artinya semakin dekat pelayanan itu semakin bagus, tapi 23 malah menjauhkan itu.</p> <p>Dikaitkan dengan kebijakan yang 5 GT ?</p> <p>5 GT tidak ada masalah, itu kan TPKP bukan izin, tanda pencatatan, Cuma yang</p>

	<p>kita sayangkan itu yang dulunya 5 – 10 kewenangan Kabupaten, sekarang 5 – 10 sudah kewenangan Provinsi, 5 ke bawah TPKP diterbitkan Dinas Perikanan..</p> <p>2. Bagaimana cara membangun organisasi berkinerja tinggi ?</p> <p>Saya sederhananya sih pertama yang saya lakukan itu adalah sinergitas kami di internal SKPD PTSP, terus yang kedua sinergitas kami dengan SKPD teknis itu juga kami jaga jangan sampai. Karena pelanggan ini kan sering melempar isu, wah ini nih lambatnya disana, nah seperti ini, itu yang sering kami undang PU, saya jelaskan jangan terombang ambing dengan pelanggan, karena pelanggan ini karena pengen cepat, mereka mengadu kita dengan SKPD-SKPD lain. Jadi dua hal itu sinergi secara internal, kami berkomitmen dengan SOP, dan dengan SKPD juga kami harus bersinergi.</p>
3	Kompetensi Aparat
	<p>1. Bagaimana pola peningkatan kapasitas aparatur yang diterapkan ?</p> <p>Tiap tahun kita ngirim, artinya kita kan dapat anggaran itu terbatas, tapi kami tetap prioritaskan di diklat. Kita diklat itu wajib di PM di bidang Penanaman Modal , mulai dari diklat dasar, lanjutan sektoral, itu banyak. Tanpa diklat kami tidak bisa mengurus izin pak, kami tidak akan dapat hak akses, makanya setiap tahun kami pasti ngirim minimal satu. Nah cuma hati-hati Pemda, jangan sampai dipindah, itu yang jadi masalah. Terus operator SPISE kita ada, SIPJAKI itu kita latih, sekarang Nunukan itu terbaik se Kaltara, yang lain itu tidak bisa, kita bisa pak.</p> <p>2. Bagaimana cara meningkatkan motivasi dan etos kerja organisasi ?</p> <p>Etos kerja, saya sih konsepnya begini, pertama itu menanamkan kepercayaan dulu ke anggota, mereka percaya tidak saya pimpin. Pada saat mereka itu percaya kalau dipimpin oleh saya akan menjadi baik, apapun ide saya mereka akan ikuti. Terus tiap tahun kita <i>outbound</i> dalam rangka merekatkan mereka, kalau selama satu tahun kita melayani, pasti ada terjadi singgungan, bukan hanya di staf, di antara pejabat struktural, ada pak. Kita <i>outbound</i> kan setiap tahun untuk mencairkan itu, <i>ice breaking</i> lagi, tapi di sela sela acara setahun itu kita ngumpul bebas. Kiat-kiat khusus apa ya, yang penting mereka itu percaya sama saya, nah kepercayaan itu kan bukan satu arah, dua arah. Apel pagi saja tahun ini, itu pun karena didukung oleh Sekban saya, saya perhatikan orangnya juga bagus, perhatian ke anggota juga bagus dan dia juga memberikan contoh nda asal ngomong, nah aku contoh, mau tidak mau itu juga memacu saya, tidak ada kepercayaan itu yang satu arah, pasti dua arah.</p>

HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : KEPALA BIDANG PERIZINAN USAHA	
HARI / TGL : SELASA, 19 APRIL 2016	
JAM : 11.05 – 11.20	
KINERJA PELAYANAN	
4	Responsibilitas
	Kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi
	<p>1. Apakah penyelesaian perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan ?</p> <p>Bisa jadi melewati batas waktu yang ditentukan, tapi kalau ini, tidak ada yang jauh melewati dari 14 hari, kita SOP kan 14 hari, rata-rata yang saya lihat itu, adapun memang yang juga lewat itu dua hari, tiga hari, karena misalnya Kepala Dinas nya berangkat kan tidak ada yang bisa tanda tangan rekomendasi.</p> <p>2. Apakah prosedur pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan yang berlaku ?</p> <p>Memang ada yang sesuai dengan prosedur dan ada yang tidak, karena kita itu mungkin kendalanya mungkin rekomendasi yang lambat kita terima dari SKPD. Sebenarnya semua rekomendasi yang harus keluar dari SKPD teknis itu Kepala Dinas yang harus bertanda tangan, cuma kalau di SUJK yang PU itu harus Direktur nya langsung yang harus menghadap Kepala Dinas dan itu aturan dari internal teknis bukan aturan kami. Karena kita kalau melihat konsep PTSP kan tidak seperti itu pak, kemudahan, kita ke PU, jadi memang selama ini kaya Dinas Pariwisata kita yang aktif kesana, rekomendasi sudah jadi apa belum ?</p>
FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA	
1	Dukungan Organisasi
	<p>1. Apakah kewenangan yang dimiliki BKPMPT telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan ?</p> <p>Bidang usaha perikanan untuk 5 GT kebawah itu TPKP hanya tanda pencatatan saja yang dikeluarkan oleh Teknis.</p> <p>Terkait lagi dengan SIPPHP ini kan izin pengumpul dan pengolahan, sementara di Undang-Undang 23 itu tidak ada yang namanya pengumpul, di Undang-Undang 23 adalah pengolahan dan pemasaran, di Perda kita itu adalah pengumpul dan pengolahan. Sempat saya pertanyakan kemarin kepada pak Prof Abrar, nah itu katanya sepanjang tidak ada, tidak diatur dalam Undang-Undang itu bisa sesuai dengan Perda. Cuma pada saat kami mengeluarkan izinnya, kami mengeluarkan izin pengumpul bukan izin pemasarannya, jadi di HO nya itu nanti bu Fitri keluaran dia izin pengumpul hasil perikanan.</p> <p>Kita juga terkendala usaha yang diatas laut, sampai sekarang kami belum ada kejelasan, kami (dengan bu Fitri) kemarin sudah ke Provinsi, belum ada kejelasannya. Region nya belum mereka buat, kan harus ada itu pemanfaatan zonasi di pulau-pulau kecil, baru digarap katanya. Hasil kajian zonasi dari Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Nunukan dibawa ke Provinsi.</p>
3	Kompetensi Aparat
	<p>1. Apakah aparat BKPMPT telah ada yang mengikuti pelatihan teknis ?</p> <p>Kemarin itu ada yang dilatih SIPJAKI.</p>

HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : PENGGUNA LAYANAN		HARI / TGL : RABU, 20 APRIL 2016	
NAMA : NURLATIFAH		HP : 08125366295	
KINERJA PELAYANAN			
KUALITAS LAYANAN			
	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? Sudah sesuai.	
	2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ? Mudah, tidak ada berkas persyaratan yang berulang-ulang untuk HO dan Izin Jasa Boga	
	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur / alur pelayanan ? Dari sisi alur cukup mudah dimana berkas permohonan izin, pembayaran dan dokumen izin yang dibuat diterima pada satu tempat di bagian pelayanan. Hanya saja jika ingin cepat selesai, kelengkapan rekomendasinya dari instansi luar seperti rekomendasi dari Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan dan Dinas Pariwisata harus diurus sendiri, termasuk saya.	
	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ? Masalah utama di penyelesaian izin, waktunya sangat lama. Jika dihitung dari pemasukan berkas awal sebelum ada rekomendasi dari instansi luar, sekitar 3 bulan baru selesai. Saya masukan berkas awal Februari, selesai April.	
	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ? Pembayaran sesuai dengan bukti kuitansi yang diterima.	
	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ? Untuk jenis layanan HO cukup sesuai, tapi jenis layanan lain saya tidak tahu.	
	7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ? Baik, petugas sering kali menginformasikan perkembangan pekerjaan melalui telpon.	
RESPONSIVITAS			
	1.	Darimana Saudara memperoleh informasi prosedur pelayanan ? Dari Kantor Kecamatan setempat.	
	2.	Apakah menurut pendapat Saudara informasi prosedur pelayanan telah jelas dan mudah difahami ? Cukup mudah dipahami	
	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ? Baik	
	4.	Apakah Saudara segera mendapatkan tanggapan atau informasi dari petugas jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan ? Ada, disampaikan oleh petugas melalui telpon.	
	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan yang disampaikan ? --	
	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ? Baik, ramah dan sopan.	
	7.	Kepada siapa Saudara menyampaikan keluhan atau pengaduan ? - -	

	AKUNTABILITAS
	<p>1. Apakah Saudara dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan ? Web nya gangguan, selalu masuk ke alamat situs yang lain, tapi informasi bisa diperoleh di Kecamatan dan Kelurahan setempat.</p> <p>2. Apakah menurut pendapat Saudara Sistem Informasi yang ada telah mampu memberikan informasi yang akurat dan aktual ? Tidak bisa komentar, web nya gangguan.</p>
	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA
	DUKUNGAN ORGANISASI
	<p>1. Apakah jenis pelayanan yang ada BKPMPT telah mampu mengakomodir keperluan Saudara dalam hal perizinan ? Ya</p> <p>2. Apakah lokasi kantor BKPMPT terletak pada posisi yang strategis dan mudah dijangkau ? Ya</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan ? Kurang lengkap, kursi tunggu di ruang ruang pelayanan terbatas.</p> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelengraan pelayanan ? Kurang nyaman karena ruang pelayanannya sempit.</p>



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : PENGGUNA LAYANAN	HARI / TGL : RABU, 27 APRIL 2016
NAMA : FAJAR (KEC. TULIN ONSOD)	HP :
KINERJA PELAYANAN	
KUALITAS LAYANAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? Tidak masalah 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ? Persyaratannya sih tidak terlalu rumit. Cuma ketika kita mengurus karena tempatnya tidak satu pintu, kenyataannya setiap urusan kita harus ke SKPD nah ini yang menjadi kendala. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur / alur pelayanan ? Belum sepenuhnya satu pintu. Harapan kami kalau perizinan itu satu pintu, semua itu harus <i>clear</i> di satu tempat. Kalau mengurus rumah makan itu tidak terlalu rumit paling rekomendasi dari pariwisata, kesehatan. Saat itu rekomendasinya saya mengurus sendiri. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ? Pada saat kita nyampe di sana yang mengambil kebijakan lagi dinas, sementara kita yang dari jauh terbentur waktu dan kalau kelamaan di situ biaya kita besar. Kalau untuk penginapan dari BLHD sudah, pariwisata satu hari langsung jadi, cuma yang kendala dari PU sampai sekarang belum jadi kurang lebih enam bulan. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ? Kalau memang sudah sesuai dengan ketentuan Perda, saya rasa sudah sesuai. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ? Cuma ada tambahan biaya gambar lagi, di situ kita repot pak, sementara menurut kita PU itu kan tugasnya sudah di gaji Pemerintah untuk menggambar itu, nda usahlah terlalu ini lagi, maksud saya gitu pak. Kalau kita masukan orang umpamanya kita yang biyai lagi, <i>speedboat</i>- nya lagi, terus pulang lagi dia, ongkos gambarnya lagi, berapa ? Ketidakwajaran ini karena tempat yang jauh pak, kalau dibebankan ke kita repot pak. Itulah saya minta di Kecamatan itu paling tidak ada teknik sipil nya 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ? Sudah saya sampaikan ke pak Juni, pak kalau sistimnya seperti ini tidak bakalan ada orang dari wilayah III akan mengurus perizinan, karena ribet. Sudah ada respon dengan pelayanan langsung ke sini dari PTSP pak. 	

HASILWAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS	HARI / TGL : Senin, 2 Mei 2016
NAMA : KASUBID PENGKAJIAN DAMPAK LINGKUNGAN	
KINERJA PELAYANAN	
	<p>Prosedur Penerbitan Rekomendasi Dokumen Lingkungan, khususnya SPPL</p> <p>SPPL itu tertuang dalam Permen LH nomor 16 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Dokumen Lingkungan Hidup. Di situ tertuang pengertian SPPL seperti apa, disampaikan juga dokumen lingkungan itu yaitu Amdal, UKL/UPL, SPPL. Tapi yang diterbitkan izin lingkungannya itu hanya dua sesuai dengan PP Nomor 27 Tahun 2012, Izin lingkungan itu hanya ada dua yaitu Amdal dan UKL/UPL, SPPL itu termasuk dokumen lingkungan hidup.</p> <p>Prosedur untuk SPPL itu sementara sudah kita limpahkan ke Kecamatan, di sini kami punya SOP tapi untuk Kecamatan, mulai dari berkas itu masuk di kami berkas-berkas administesi ada di kami sampai dengan pengecekan lokasi itu SOP ada di kami. Kalau SOP kami sendiri masih dalam proses, tapi kurang lebih sama dengan SOP yang di Kecamatan. Di dalam SOP itu berkas datang misalnya untuk jasa di luar dari Amdal dan UKL/UPL, hanya untuk usaha yang kecil seperti jasa konstruksi, perdagangan. Kemudian dilakukan verifikasi berkas administrasi dan lapangan, persyaratan untuk verifikasi berkas itu KTP, NPWP, Akta Notaris kalau berbadan hukum, Surat Tanah, Rekomendasi dari kecamatan tentang domisili usahanya, Rekomendasi teknis terkait dengan izin usahanya. Jika dinyatakan sudah lengkap berkasnya kemudian verifikasi lapangan dilakukan peninjauan lokasi. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang tertuang mengenai pemantauan dan pengelolaan lingkungan hidup, di situ kita cek apakah sudah lengkap seperti kotak P3K, alat pemadam ringan (APAR), ventilasi ruangan apakah sudah memadai, tong sampah. Kalau itu semua sudah dilengkapi dan disetujui dalam surat pernyataan, SPPL dibuat oleh pemrakarsa, disusun oleh pemrakarsa dengan beberapa persyaratan yang ada, ditandatangani di atas materai Rp. 6000, kemudian di registrasi oleh kami kalau untuk skala besar, kalau untuk skala kecil sudah dilimpahkan ke Kecamatan, dasarnya SK Bupati tentang pelimpahan kewenangan. Kalau untuk waktu penyelesaian sebenarnya untuk SPPL tidak ditetapkan, kalau aturan yang dulu Nomor 13 Tahun 2010 itu ada yaitu selama tujuh hari untuk SPPL, namun rujukan di PTSP waktunya selama empat belas hari. Namun kami menargetkan tujuh hari dengan catatan itu sudah lengkap semuanya seperti Apar, Kotak P3K dan lain sebagainya.</p> <p>Kendala utama waktu penyelesaian sebenarnya dari pemohon sendiri, yaitu untuk melengkapi fasilitas Apar, P3K sehingga bisa lewat seminggu, namun dari kita melakukan komunikasi terus, bukan dari teknis di BLHD, karena cukup saya saja yang bertandatangan di registrasi. Kami memiliki laporan penyelesaian SPPL setiap bulan untuk disampaikan ke Kepala Badan.</p>
	Pemahaman skala besar dan kecil untuk SPPL
	<p>Yang di maksud dengan skala besar suatu jenis rencana usaha itu bukan Amdal, namun SPPL tapi berdampak besar terhadap lingkungan, contohnya jasa boga, laundry, penjahit, jasa konveksi, jual-jual pakaian, intinya semua yang berjenis usaha berdampak lingkungan besar bukan jenis dokumennya. Kalau untuk yang berdampak kecil telah dilimpahkan ke Kecamatan, seperti sembako, jasa konstruksi, perdagangan, itu kan hanya kantor, selesai di Kecamatan.</p> <p>Kami sudah menjelaskan pada saat Bimtek tahun 2015 yang diikuti oleh 16 Kecamatan, agar tidak ada simpang siur antara pihak Kecamatan dengan kita. Mereka</p>

	<p>kan minta Bu kenapa tidak semua SPPL ? Saat itu telah dijelaskan semua, prosedurnya seperti apa, cek lokasinya seperti apa, bahwa yang dilimpahkan hanya tiga saja yaitu jasa konstruksi, sembako dan perdagangan, yang lainnya masih kewenangan BLH karena ketentuan perundang-undangan. Namun sejalan dengan perbaikan kualitas layanan di Kecamatan, nantinya ada wacana penambahan kewenangan secara bertahap, namun sayang saat ini laporannya saja tidak setiap Kecamatan menyampaikan secara rutin.</p> <p>Pelimpahan ini pun telah di konsultasikan dan mendapat perkenan KLH karena skala SPPL tapi tidak berdampak besar ke lingkungan.</p>
	<p>Evaluasi yang dilaksanakan ?</p>
	<p>Untuk kesesuaian SPPL yang ada, kita laporkan perkembangannya di akhir tahun namun tetap dalam setiap bulannya dibuatkan rekap laporan. Di laporan akhir tahun di analisa kenapa bisa turun dan naik baik dari sisi jumlah maupun kesesuaian waktu penyelesaian.</p>
	<p>Kendala BLHD dalam berkoordinasi sebagai anggota Tim Teknis</p>
	<p>Kalau di sini prosesnya mulai verifikasi berkas dan penerbitan SPPL itu selama tujuh hari dan di PTSP selama empat belas hari, untuk mensinkronkan waktu itu, terkadang yang memperlama itu dari pemohonnya, lazimnya di hari ketiga setelah penerimaan berkas itu secara lengkap, setelah ,mendapatkan disposisi dari Kepala, kita melakukan peninjauan lokasi langsung ke lapangan. Di lapangan itu kita meliha apa kekurangan atau kelengkapan yang ada di situ, seperti Apar, Kotak P3K, untuk Rumah Makan sebenarnya harus ada IPAL skala kecil, jika semua telah lengkap maka pada hari itu juga pemohon disarankan untuk membuat pernyataan (SPPL) dan siap untuk diregistrasikan dari kami, jadi tidak sampai tujuh hari, dalam empat hari juga bisa selesai. Tapi jika setelah dilakukan cek dilapangan masih terdapat kekurangan kelengkapan, maka kami harus menyampaikan ke pelaku usaha untuk melengkapinya, dan ini di sebagai waktu tahapan penyelesaian pekerjaan sehingga jadi lambat.</p> <p>Saran kami sebenarnya ibaratnya orang kalau melakukan sesuatu itu harus dari akarnya, mungkin akar dia itu PTSP sendiri. Seharusnya pada saat dia mengajukan rekomendasi ke kami, dia harus menjelaskan dulu ke pemohon informasi awal tentang apa-apa kelengkapan yang harus disiapkan sebelum mengajukan ke BLHD. Sehingga tidak ada kesan diperlama di BLHD, sebagai contoh untuk di Kecamatan Sebatik Timur hal ini telah berjalan dengan baik, pada saat BLHD melakukan cek lokasi fasilitas yang dipersyaratkan pemohon saat itu toko bangunan sudah lengkap semua dan SPPL dapat diselesaikan pada saat itu juga. Kami tanya ke pemohon bahwa informasi itu diperoleh dari petugas Kecamatan, maksud saya seyogyanya PTSP seperti itu biar ada sinkronisasi.</p> <p>Pertama, yang bikin lama itu dari Sintapnya juga, ketika mereka menyuruh ke sini sudah ada ukuran luasan usahanya yang akhirnya permohonan dalam SPPL dibuat menyesuaikan ukuran itu. Namun setelah orang Sintap melakukan peninjauan lokasi ternyata ukurannya berbeda, akhirnya berubahlah SPPL itu yang bikin lama. Ini kendala di teknis bukan di SOP nya, maksud kami solusinya ketika pelaku usaha ini mengajukan usaha, luasan tempat usahanya jangan dulu di tulis, tapi di tulis pada saat setelah cek lapangan saja karena retribusinya juga di bayarkan setelah peninjauan lapangan juga. Saya sudah laporkan ke Kepala untuk disampaikan ke Kepala BKPMPT, namun belum ada perubahan. Jadi luasan yang sebenarnya dapat diketahui setelah cek lokasi karena pada saat pengisian formulir bisa saja pelaku usaha hanya mengira-ngira saja. Ini sebenarnya mis komunikasi kami dengan Sintap.</p> <p>Yang kedua, surat permohonan peninjauan lokasi ini terkadang hari ini mereka serahkan, hari ini juga mereka minta peninjauan lokasi bersama-sama. Saya bersama</p>

Kabid dan Kaban mengeluhkan kondisi ini karena orang kita di sini terbatas karena hal ini hampir seterusnya terjadi bahkan memang begitu keadaan sekarang ini, datang suratnya di awal, satu jam kemudian mereka ngajak peninjauan lokasi.

Sebenarnya di peraturan yang dulu, ada pernah kita rencana ditempatkan di PTSP, sebelum Undang-Undang No 23 Tahun 2014 sebenarnya kewenangan kita untuk Amdal, UKL/UPL, SPPL telah dilimpahkan ke Sintap satu pintu. Sebenarnya dalam aturan lama satu orang ditempatkan di situ setara eselon IV, tapi karena di tarik di Undang-Undang 23 bahwa izin lingkungan itu tetap di BLHD yang menangani, akhirnya tidak bisa kita menempatkan satu orang BLHD di situ.



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS	HARI / TGL : Jumat, 22 April 2016
NAMA : CAMAT SEBATIK TENGAH	NO HP :
KINERJA PELAYANAN	
KUALITAS LAYANAN	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? Saya kira sudah sesuai karena ada memang ada panduannya.</p> <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan ? Ini yang menjadi masalah, dipersoalkan kemudahan. Karena masih ada persyaratan yang seharusnya bisa kami selesaikan di Kecamatan, tapi masyarakat harus mengurusnya ke Kabupaten. Jadi kami menganggap ini belum cukup mudah untuk kita di Kecamatan-kecamatan tidak berada di Pulau Nunukan. Misal seperti persyaratan untuk SPPL, SPPL itu kan harus dikeluarkan oleh BLHD, sementara selama ini seharusnya kami demi kemudahan masyarakat, seharusnya SPPL itu bisa dilimpahkan ke Kecamatan.</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur / alur pelayanan ? Prosedur pelayanan sudah cukup jelas, tapi memang kadang-kadang mungkin keterbatasan sumber daya manusia yang ada di sana terutama aspek kualitasnya, kita masih kadang-kadang ada beberapa standar yang saya lihat belum bisa dilaksanakan.</p> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan ? Kalau saya lihat, karena kaitannya dengan beberapa SKPD teknis yang lain aspek ketepatan waktu ini belum betul-betul bisa ditepati. Mungkin kendalanya karena BKPMPT harus berkoordinasi dengan SKPD teknis terutama dengan aspek-aspek perizinan.</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ? Sejauh ini masyarakat tidak pernah mengeluhkan tentang hal itu, secara umum juga saya tidak pernah menemukan hal itu.</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya sesuai jenis pelayanan ? Sebenarnya biaya untuk perizinan ini sudah sangat wajar sekali, karena kebanyakan biaya-biaya itu sudah gratis. Persoalan kalau kita di Kecamatan, biaya perizinan ini menjadi besar seperti biaya transportasi masyarakat atau biaya kita ke Kabupaten.</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon aparat BKPMPT terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan ? Kalau selama ini keluhan atau saran kita cukup direspon oleh BKPMPT, tapi saya sendiri belum melihat ada sebuah prosedur mekanisme penanganan keluhan di sana, jadi secara jelas siapa yang harus kita temui khusus untuk itu. Tetapi karena mungkin kita punya hubungan baik, kepada siapapun biasanya kita sampaikan keluhan itu.</p>	
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA	
DUKUNGAN ORGANISASI	
1. Apakah jenis pelayanan yang ada BKPMPT telah mampu mengakomodir keperluan	

	<p>perizinan masyarakat ?</p> <p>Secara umum ya, tetapi masih ada hal-hak yang sebenarnya kita harapkan BKPMPT bisa lebih, seperti misalnya perizinan untuk jenis seperti bengkel, karena dikaitkan limbah ternyata BKPMPT juga hampir yang saya telusuri bengkel-bengkel tidak ada yang memiliki izin bengkel mereka hanya punya izin menjual <i>spare part</i>, limbah bengkel ini kan luar biasa. Masih ada potensi yang bisa dimaksimalkan.</p> <p>2. Apakah lokasi kantor BKPMPT terletak pada posisi yang strategis dan mudah dijangkau ?</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan fasilitas dan kenyamanan penyelenggaraan PTSP ?</p> <p>Menurut saya masih perlu ditingkatkan.</p>
	<p>KEMAMPUAN MANAJEMEN</p>
	<p>1. Apa kendala utama dalam berkoordinasi dengan PSTP ?</p> <p>Kendalanya kita kan seharusnya banyak berhubungan dengan BKPMPT, termasuk seharusnya dalam rangka peningkatan kapasitas aparat Kecamatan ini dalam rangka memberikan pelayanan yang terkait dengan perizinan maupun non perizinan, kita seharusnya bisa lebih berkoordinasi, selama ini karena terbatas anggaran mau tidak mau koordinasi kita kadang-kadang hanya lewat telpon. Seharusnya jika kita bisa berinteraksi, apalagi kita di Kecamatan bisa berkesempatan untuk magang dan sebagainya menugaskan aparat-aparat untuk magang saya kira bisa lebih bagus.</p>



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS		HARI / TGL : Jumat, 07 Mei 2016
NAMA : CAMAT SEBATIK TENGAH		NO HP :
KINERJA PELAYANAN		
1	<p>Bagaimana kemudahan persyaratan khususnya Dokumen Lingkungan Hidup</p> <p>Sesuai ketentuan tentang Amdal, Analisis Lingkungan (Amdal, UKL/UPL, SPPL), Amdal itu kan jelas di peraturan perundang-undangan, tapi khusus UKL/UPL dan SPPL itu Pemerintah Daerah harus menetapkan yang mana UKL/UPL, yang mana SPPL. Artinya harus jelas dulu yang mana UKL/UPL yang mana SPPL, Pemerintah Daerah harus menyaring masuk kriteria mana. Dalam konteks ini sebenarnya kita membutuhkan Peraturan itu dulu untuk payung hukum internal di Kabupaten, kemudian dari SPPL itu yang mana mau dilimpahkan ke Kecamatan, yang mana mau tetap di BLHD, diperjelas di situ lagi. Selama ini BLHD memberikan katanya pelimpahan kewenangan, tapi pelimpahan kewenangan itu sifatnya buku panduan. Kalau saya itu harus Peraturan, minimal Peraturan Kepala BLHD atau paling tidak Bupati. Karena itu kapan-kapan kalau dia tidak atau eneg dia bisa tarik itu pak, itu menjadikan kewenangan SPPL di Kecamatan itu rentan sewaktu-waktu karena interpretasi BLHD bisa di tarik lagi.</p> <p>SPPL itu kan salah satu syarat mutlak untuk terbitnya izin HO, izin HO ini salah satu izin dasar untuk terbitnya surat izin usaha yang lain. Artinya, jika SPPL ini bermasalah maka otomatis izin-izin yang lain bermasalah dalam konteks ita ingin mendekatkan pelayanan di Kecamatan dan ingin meningkatkan kualitas di Kecamatan. Jika kita ingin mencapai tujuan itu, maka hal-hal yang terkait dengan itu harus selesai di Kecamatan. Persoalannya sekarang itu kan BLHD masih memegang SPPL itu. Kemudian SPPL yang dilimpahkan di Kecamatan tidak konsisten, kenapa ? Yang dilimpahkan di Kecamatan itu ada tiga, Jasa konstruksi, Perniagaan / Usaha Perdagangan, Sembako. Perdagangan dan sembako ini dia masuk untuk kategori izin yang dilimpahkan ke Kecamatan, tapi Jasa konstruksi tidak pernah dilimpahkan ke Kecamatan, kenapa SPPL nya dilimpahkan ke Kecamatan.</p> <p>Setahu saya kita ada Pejabat Penandatanganan SPPL, jadi sudah selsesai di Kecamatan tapi registrasinya harus diinformasikan ke BLHD.</p>	

HASIL WAWANCARA

EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS	HARI / TGL : Senin, 2 Mei 2016
NAMA : KABID PPL DINAS KESEHATAN	
KINERJA PELAYANAN	
	<p>Prosedur Penerbitan Rekomendasi Kesehatan</p> <p>Kalau berkenaan dengan perizinan, khususnya di Kesehatan itu menerbitkan rekomendasi misalnya pengurusan rumah makan, depo air minum. Rekomendasi itu kita berikan acuan bahwa olahan mereka atau usaha-usaha mereka itu dikonsumsi orang banyak, bukan hanya perusahaan tapi pribadi pun boleh.</p> <p>Terkait dengan perizinan, hasil dari rekomendasi kita berikan ke perizinan bahwa inilah mereka telah di audit oleh kesehatan dan hasilnya layak untuk di konsumsi orang banyak, jadi sifatnya informasi kelayakan.</p> <p>Terkadang masyarakat menyampaikan ke kami bahwa izinnnya itu kadang terkendala karena di Dinas Kesehatan katanya lambat dan sebagainya. Nah lambatnya di mana ?</p> <p>Terkadang, kita kan kemarin ada kesepakatan bahwa untuk pengambilan sample makanan atau air itu dilaksanakan oleh petugas sanitarian, tapi petugas sanitarian kita hanya ada tujuh dari enam belas Puskesmas yang ada. Kita alihkan menyangkut petugas sanitarian itu, mereka yang lainnya itu banyak perawat di sembilan Puskesmas, perawat ini bukan teknisnya namun suka tidak suka Kepala Puskesmas menunjuk perawat. Perawat ini kapasitasnya tidak ada di situ sebagai sanitarian, jadi sebagai pengambil sample tidak boleh dilakukan oleh perawat karena ada aturan di Kementerian Kesehatan berdasarkan tupoksi. Jadi mandegnya di situ pak, karena dia wajib didampingi oleh petugas Dinas Kesehatan.</p> <p>Hasil pengambilan sample tidak mutlak di uji di Puskesmas karena harus di uji di Laboratorium Daerah di Kabupaten, berarti membutuhkan waktu juga untuk mengantar ke Kabupaten. Jadi memerlukan waktu dan biaya.</p> <p>Ada juga beberapa hal di Labkesda yang menjadi kendala, pertama tenaga analis di Labkesda sangat terbatas hanya ada dua orang tenaga analis, sementara terkadang sample air dan makanan yang harus di periksa sampai 100 per minggu, kalau di rata-ratakan seminggu itu 20 yang harus di periksa sementara tenaga hanya ada dua. Mekanisme kerjanya sesuai nomor urut permohonan yang masuk.</p> <p>Kendala lain apabila hasil pemeriksaan hasilnya positif, hasilnya tidak memenuhi syarat. Hasil itu di kirim ke Dinas Kesehatan dan akan di verifikasi apakah dia layak atau tidak, kalau tidak layak diberikan penyampaian kembali kepada pelaku usaha. Hal ini menjadi beban lagi bagi pengelola karena sesuai aturan bahwa pengelola wajib memeriksakan kualitas air, makanan itu di tanggung dan di biayai oleh pengelola itu sendiri. Terkadang mereka tidak memiliki biaya, kedua mungkin mereka merasa bosan kenapa diperiksa terus, lambatnya di situ akhirnya dia mengambil kesimpulan bahwa lambatnua di Kesehatan.</p> <p>Jika tidak ada permasalahan, akan dibuatkan rekomendasi di Dinas Kesehatan dan sebenarnya berdasarkan aturan sepanjang ada pelimpahan, tidak harus Kepala Dinas. Hal ini menjadi kendala karena di Dinas Kesehatan, Kepala Dinas tidak bersedia melimpahkan hal tersebut.</p> <p>Pernah ada usulan dari Kecamatan bahwa rekomendasi itu di terbitkan oleh Puskesmas, namun tidak bisa, karena sesuai aturan Puskesmas hanya menyampaikan berita acara hasil pemeriksaan saja. Ada memang SKPD yang kewenangannya tidak bisa di ambil oleh Bupati karena sangat teknis dan berdampak langsung ke manusia menyangkut nyawa.</p>

	Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kekurangan tenaga teknis
	Kalau selama ini kami selalu sampaikan ke Kepala Dinas bahwa kami kekurangan tenaga teknis petugas sanitarian dan petugas analis, namun sampai hari ini penyampaian kami tidak ada penyelesaiannya. Selain itu di Puskesmas cuma ada beberapa tenaga laboratorium, belum lagi peningkatan kapasitas mereka, walaupun tenaga ada, peralatannya lagi tidak ada. Penyampaian kami lakukan tidak secara tertulis namun secara langsung ke Kepala Dinas.



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS	HARI / TGL : Kamis, 12 Mei 2016
NAMA : UNSUR LABKESDA DINAS KESEHATAN	
KINERJA PELAYANAN	
	<p>Kiat penyelesaian pekerjaan dengan keterbatasan tenaga teknis</p> <p>Selama ini di Labkesda ketenagaannya kurang, jadi saya melihat dari kondisi ini disikapi dengan cara membagi shift kerja.</p> <p>Namun keterbatasan kami juga karena alat, kadang kala melihat dari setiap tahunnya anggarannya kurang. Kami maksimalkan untuk pelayanan lingkungan dulu, karena permasalahan di sini seringkali kami di demo oleh industri – industri karena merasa bahwa kamilah yang menghambat usaha mereka. Karena kondisi tidak ada reagent mana bisa kami memeriksakan, kadang kala pula kami yang dilempari macam kita yang di tekan, misalnya yang menghambat, dari Sintap kadang, kami menerima saja bagaimana kalau reagent (alat pemeriksaan untuk deteksi apakah itu layak atau tidak) tidak ada, baru bulan Mei ini ada pengadaan pak.</p> <p>Tenaga analis PNS dua orang dan satu honor, namun tidak mungkin kami turun ke lapangan semua agar tidak ada kekosongan di Kantor. Kadang kala itu yang menjadi permasalahan, yang menangani sample siapa ? sehingga hasil kami maksimalkan untuk dua hari, tapi di kerja sampai tiga hari.</p> <p>Sekarang ada penerapan sistem baru, kemarin ada terobosan dari pelatihan kemarin, yang dulunya bisa di kerja sampai dua – tiga sample dalam satu hari, bisa ditingkatkan menjadi dua puluh, namun perlu alat bantu reagent pak.</p> <p>Sebenarnya kami berkai-kali menyampaikan secara lisan dan tertulis, kadang kala kami menginformasikan katanya keterbatasan dana.</p>



HASILWAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

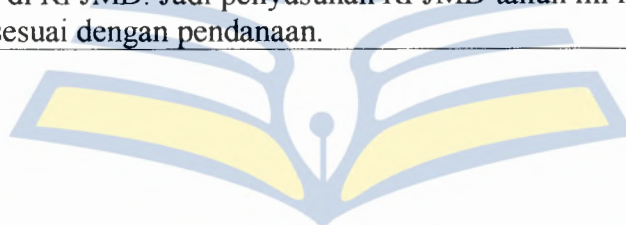
INFORMAN : STAKEHOLDERS		HARI / TGL : Rabu, 4 Mei 2016
NAMA : KASI PENGENDALIAN DAN PEMANFAATAN RUANG DINAS PEKERJAAN UMUM		
KINERJA PELAYANAN		
1	Penerbitan IMB di nilai lambat, bagaimana tanggapan Saudara ?	
	<p>Sebenarnya kalau kita mau percepat IMB, tidak cukup lama di PU itu, itu harusnya itu sebelum prosedur pengukuran mulai turun ke lapangan, sebelumnya itu, alangkah bagusnya itu BKPMPT membuat suatu prosedur itu, pemohon itu, sebelum kita turun ke lapangan itu, kita turun meninjau dulu bangunan ini, layakah tidaknya untuk didirikan dikasih izin ini bangunan, seperti itu. Itu yang sering bikin lama itu di PU itu pak masalah teknis gambarnya, karena kadang sudah di gambar dari konsultan lain, atau dari orang lain, yang nanti kita selaku Tim Teknis itu turun ke lapangan mengecek bangunan-bangunan itu. Apakah sesuai dengan prosedur standar gambarnya, sudah standar gambar arsitektur, kan ada standar-standarnya itu pak. Kami cek, terus setelah itu kami bawa pulang ke kantor nanti saya cek kembali sesuai dengan Berita Acara Pemeriksaan lapangan, apakah sesuai atau tidak dengan konstruksinya, misalnya fondasinya sesuaikan dengan di lapangan dengan apa yang ada di rencana gambar, terus baloknya, terus pembesiannya, sama denah rumahnya. Itu biasanya yang bikin masalah pak, karena kadang orang hanya tampaknya saja, dalamnya itu tidak diperhatikan. Kami dari sisi teknisnya harus memperhatikan itu, masalah fondasinya, masalah struktur betonnya itu yang paling utama pak.</p>	
2	Rata-rata penyelesaian IMB terhitung tahun 2016 ?	
	Paling lama 1 bulan dan paling cepat 1-2 minggu.	
3	Program percepatan proyek perubahan IMB ?	
	<p>Program percepatan selama 3 hari itu bisa terlaksana dengan catatan gambar sudah sesuai semua, sebagaimana pernyataan dari Kabid.</p> <p>Tiga hari itu bukan keluarnya IMB, prosedur di Tim Teknis, maksudnya penyelesaiannya rekomendasi Tim Teknis di PU itu 3 hari kalau sudah lengkap semua, tidak ada masalah gambar, tidak ada masalah-masalah lain. Kadang permasalahannya juga kita turun ke lapangan itu, ini IMB kadang kita membutuhkan dari Perhubungan juga, masalah KKOP tidak ada, itu menunggu lagi, tertahan di tempat kami. Sebenarnya berkas itu harusnya tertahan di BKPMPT, kami itu bagian dari BKPMPT, sebutannya jadi PU lambat.</p>	
4	Pendapat tentang indeks biaya bagi rumah tinggal yang memiliki usaha memberatkan masyarakat?	
	<p>Rencananya kami dari BKPMPT itu pernah mengadakan rapat untuk supaya meringankan itu pak. Karena, memang sih kalau di lihat sudah ada namanya berbau usaha itu, tidak ada dibawahnya 1 juta, 1 juta sampai 5 juta. Tapi kalau dia tidak ada berbau usaha, pernyataan tempat tinggal saja kisarannya sampai 100 (ribu), 500 (ribu) itu paling tinggi pak walaupun itu bangunan besar. Karena dari sisi usaha itu memang yang betul-betul yang mendongkrak retribusi, karena pemikiran disitu kemarin sesuai dengan Permen PU pak, aturan dari Permen PU kan istilahnya kita membuat perhitungan itu berdasarkan aturan dari Permen PU, sudah ditetapkan itu.</p>	
5	Prosedur penerbitan IMB	
	<p>Pertama-tama pemohon memohon ke BKPMPT, meminta formulir, formulir itu di isi pemohon, setelah lengkap persyaratan-persyaratan dari BKPMPT dan Tim Teknis itu gambar teknis, KTP, surat tanah, foto, pajak. Gambar teknis itu yang paling</p>	

	<p>utama, itu kan tidak bisa masuk permohonan ke BKPMPT tanpa gambar teknis. BKPMPT membuat jadwal peninjauan lapangan, setelah peninjauan lapangan itu memasukan berkas ke BKPMPT kadang satu minggu akan ditindaklanjuti dengan peninjauan lokasi ke lapangan. Setelah pemeriksaan lokasi, kalau tidak ada masalah gambar, berkas itu di ambil dinas PU, walaupun berkas itu tidak lengkap akan dikembalikan ke BKPMPT, nanti BKPMPT yang berhubungan dengan pihak pemohon. Kalau lengkap semuanya di proses oleh PU, memakan waktu sekitar 1 minggu bahkan bisa sampai 3 hari. Setelah itu dibuatkan rekomendasi gambar dengan sket lokasi, dengan perhitungannya, dengan posisi bangunannya, apakah itu sesuai dengan pola ruang nanti di cek semuanya, dengan konstruksinya layak atau tidak, setelah itu di buatkan rekomendasi dari Tim Teknis, dari PU dikembalikan ke BKPMPT untuk memproses izinnya. Kami dari Tim Teknis hanya sebatas memproses rekomendasi bisa tidak terbitnya IMB pemohon.</p>
6	<p>Apakah memungkinkan penyelesaian IMB sesuai ketentuan SOP ?</p> <p>Waktu di hitung setelah masuk berkas di BKPMPT dengan registrasi, ada bukti registrasi. Waktunya 14 hari, sebetulnya kalau sudah lengkap pas-pas 14 hari, masalah yang paling berat itu di gambar teknisnya, itu yang pertama. Yang kedua, pemohon ada yang minta tolong pengurus tapi ketika dihubungi tidak datang, sudah tiga kali dihubungi tidak datang, kemana kami harus mencari.</p>



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS	HARI / TGL : Rabu, 27 April 2016
NAMA : KABID PKPL BAPPEDA	NO HP :
KINERJA PELAYANAN	
PRODUKTIVITAS	
1.	<p>Apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai dengan target yang ditetapkan dalam RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011 – 2016, khususnya target nilai investasi ?</p> <p>Kalau targetnya kan ini ada target awal , ada kondisi awal pada tahun 2010. Berdasarkan kondisi awal itu BKPMPT memiliki target untuk dicapai lima tahun ke depan. Kita di Bappeda rutin melaksanakan evaluasi RPJMD setiap tahun, jadi setiap tahun mereka kita panggil dan memang capaian-capaiannya di awal realistis saja. Namun setelah terjadi pemekaran Provinsi Kalimantan Utara itu target mereka stagnan, artinya hanya sampai disitu, setelah itu tidak jalan lagi. Alasan mereka memang waktu kita hadirkan saat itu target yang ditetapkanj terlalu tinggi. Rata-rata yang ada di RPJMD itu targetnya sala lihat memang terlalu tinggi, artinya mereka menganggap bahwa semakin tinggi targetnya, SKPD semakin berprestasi. Itu anggapan umum yang berlaku di penyusunan Renstra, jadi mereka pasang target tertinggi yang ternyata kemudian tidak bisa di capai. Kalau BKPMPT sendiri sebenarnya bukan Cuma dia saja yang terlibat, karena ada bagain-bagian lain yang terlibat dalam menaikan Penanaman Modal, nah support itu yang kurang, kalau dari BKPMPT sndiri sebenarnya sudah cukup maksimal, Cuma eksekusi terakhirnya bukan di dia, pada saat kita melakukan evaluasi itu alasan yang disampaikan oleh mereka. Tapi kita tidak mengacu di situ, tapi kita lihat bahwa memang target yang mereka inginkan itu terlalu tinggi dan itu hampir semua SKPD di RPJMD. Jadi penyusunan RPJMD tahun ini kita coba untuk realistis kan sesuai dengan pendanaan.</p>



HASIL WAWANCARA
EVALUASI KINERJA PTSP PADA BKPMPT KABUPATEN NUNUKAN

INFORMAN : STAKEHOLDERS	HARI / TGL : Senin, 25 April 2016
NAMA : SEKRETARIS BAPPEDA	NO HP :
KINERJA PELAYANAN	
PRODUKTIVITAS	
1.	<p>Apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai dengan target yang ditetapkan dalam RPJMD Kabupaten Nunukan Tahun 2011 – 2016, khususnya target nilai investasi ?</p> <p>Terkait target investasi memang terlalu besar pak, kalau untuk yang di BKPMPT itu kan 36 T, jadi memang dulu itu pada saat pertamakali kita menyusun RPJM ini kan kita masih manggilin kawan kawan kita SKPD bukan hanya BKPMPT. Semua Dinas kan harus punya target karena pada saat kita menyusun kan ada sasaran, ada target, nah pemahaman kawan-kawan SKPD itu tidak seperti sekarang ini harus jadi acuan. Menurut saya teman-teman mungkin belum paham RPJMD ini barang penting, barang yang punya tanggungjawab lima tahun ke depan, dulu kan begitu. Jadi mereka pasang target asal lah, asal target hitung sekian, hitung sekian, di Dinas lain juga banyak, ada target jumlah produksi pertanian ketinggian, cuma pada masa berjalan memang kita harus ada perubahan pak, reviuw untuk menurunkan target. Untuk keputusan itu kan harus sepakat dulu beberapa, nah sampai saat terakhir nggak ada reviuw target RPJM, targetnya masih besar memang disitu. Disamping itu pula, sekarang lima tahun kebelakang dana bukan makin besar, makin turun, jadi ya memang diluar target, artinya yang dicapai diluar target. Kepala BKPMPT pernah menyampaikan kepada kami bahwa target diajukan ini terlalu besar, tapi kami kan tidak mungkin merubah apa yang sudah tertuang dalam RPJM karena RPJM ini disepakati dalam Perda dalam apa kita sepakati bersama ok kita masukan angka sekian. Angka-angka investasi itu kan kalau kami di Bappeda dapatnya dari teman-teman mereka juga, jadi mereka yang masukan, untuk target kami sekian pak investasi, ya mungkin tergantung pertumbuhan ekonomi, batubara kemarin naik nah turun lagi. Jadi saya kira memang kalau target, bukan realisasi sebenarnya bagus cuma target kita waktu itu memang terlalu besar pak, target terlalu besar dia mencantumkan, semua sektor.</p>

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN NUNUKAN

NO	TUJUAN, DIMENSI DAN FENOMENA	CHECK LIST STUDI DOKUMENTASI	ADA	BELUM ADA
1	Sejauhmana kinerja BKPMPT sebagai penyelenggara PTSP di Kabupaten Nunukan.			
	1. Produktivitas	1. Jumlah penerbitan izin tahun 2012 - 2016 2. Kontribusi penerbitan izin terhadap PAD selama kurun waktu 2012 – 2016 3. Rata-rata prosentase penyelesaian perizinan		
	2. Kualitas Layanan	1. Data hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2. Data pengaduan masyarakat 3. Rekap hasil wawancara pengguna layanan		
	3. Responsivitas	1. Foto informasi pelayanan 2. Foto mekanisme / alur pelayanan 3. Data register buku pengaduan masyarakat		
	4. Responsibilitas	1. Data penyelesaian layanan perizinan		
	5. Akuntabilitas	1. Alamat sistem informasi 2. Data dokumen laporan pertanggungjawaban		
2	Faktor-faktor yang menentukan kinerja penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Nunukan			
	1. Dukungan Organisasi	1. Perbup pelimpahan kewenangan 2. Standar dan Maklumat Pelayanan 3. Standar Operasional Prosedur 4. Inventaris barang		
	2. Kemampuan Manajemen	1. Usulan penyederhaanan prosedur pelayanan 2. SK Tim Teknis 3. Data rekap rapat staf		
	3. Kompetensi Aparat	1. Data pegawai 2. Data pegawai yang telah mengikuti pelatihan teknis 3. Data kehadiran bulanan		