

KINERJA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Netra Angriyani dan Meyzi Heriyanto

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Performance of Office Integrated Licensing Service. The purpose of this study was to analyze the factors that affect the performance of the Office of Licensing Services Integrated Singingi Kuantan District. This research was conducted at the Office of Licensing Services Integrated Singingi Kuantan District, where the population and the sample are the ones taking care licensing KPPT. The data was collected by distributing questionnaires and observation techniques, once the data is collected and then analyzed using quantitative descriptive analysis and statistical tests. The results showed the performance of the Office of Licensing Services Integrated Singingi Kuantan district is good. While the results of calculations with SPSS found the correlation coefficient of 0.630. This shows that the five independent variables together are strong enough or are contributing to the dependent variable.

Abstrak: Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi, dimana yang menjadi populasi dan sampel adalah masyarakat yang mengurus perizinan di KPPT. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik penyebaran angket dan observasi, setelah data terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif kuantitatif dan uji statistik. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi adalah baik. Sedangkan hasil perhitungan melalui program SPSS ditemukan koefisien korelasi sebesar 0,630. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama masih cukup kuat atau sedang memberikan sumbangan kepada variabel terikatnya.

Kata Kunci: Organisasi, kinerja, kinerja organisasi, dan pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya dititikberatkan pada organisasi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan. Kerena organisasi publik inilah yang paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Oleh sebab itu perbaikan dalam penyelenggaraan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja organisasi sebagai lembaga publik yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin. Karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh organisasi publik sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja organisasi publik dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Salah satu organisasi publik yang sangat dituntut memiliki kinerja yang memuaskan di

bidang pelayanan adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi. Dimana berdasarkan Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata ruang kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Kuantan Singingi, dimana visi dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah "*Terwujudnya kualitas pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu*". Sedangkan misi dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, yaitu :

1. Meningkatkan sumber daya manusia aparat yang profesional.
2. Mewujudkan pelayanan perizinan melalui ilmu teknologi.
3. Mewujudkan tempat pelayanan yang nyaman bagi petugas dan pelanggan.
4. Mewujudkan administrasi yang tertib dan bertanggung jawab.
5. Mewujudkan citra aparat yang bersih dan bebas KKN.

6. Mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan transparan.

Ditinjau dari visi dan misi yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, tentunya sangat dibutuhkan tenaga aparatur yang unggul dan berkualitas. Karena dengan kompetensi yang baik, akan sangat membantu aparatur dalam melaksanakan tugas yang sudah dibebankan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi yang dimiliki akan sangat membantu aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya, termasuk dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga dengan kemampuan yang baik, akan sangat membantu aparatur dalam melaksanakan tugas yang sudah dibebankan dan menghasilkan kinerja yang memuaskan.

Jenis pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi sangatlah banyak sekali. Dimana dari beragamnya jenis pelayanan yang dilakukan, pelayanan yang paling sering dilaksanakan adalah pelayanan pajak reklame, pelayanan retribusi akte kelahiran, pelayanan retribusi izin mendirikan bangunan (IMB), pelayanan rekomendasi melaksanakan penelitian survey dan sebagainya. Oleh sebab itu memang sangat dituntut Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi memiliki kinerja yang maksimal agar seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan hasil yang memuaskan.

Maka dari itu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan tersebut, sangat dibutuhkan aparatur yang memiliki komitmen dan loyalitas yang tinggi untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan tentunya didukung oleh kemampuan, keahlian dan pengamalan yang baik dari setiap aparatur. Oleh karenanya sangat dibutuhkan komitmen organisasi dalam melaksanakan pelayanan yang dibebankan. Karena hasil pelayanan yang ditunjukkan akan mewujudkan kinerja organisasi yang memuaskan. Sebab kinerja organisasi adalah hasil kerja yang dicapai sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan dalam rangka mencapai tujuan

organisasi yang telah ditetapkan. Sehingga dengan adanya *political will* yang tinggi dari pegawai dalam mewujudkan kinerja organisasi yang sudah ditetapkan, diharapkan mampu memberikan kepuasan pelayanan yang dibutuhkan.

Kinerja organisasi paling tidak mengandung tiga aspek penting, yaitu pemenuhan fungsi, kesesuaian dengan pengaturan dan pencapaian tujuan. Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentoso, 1997). Sementara itu Mangkunegara (2006) menyebutkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah hasil kerja (*output*), baik kualitas dan kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini untuk pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode penelitian survei sebagai salah satu jenis *scientific research* (penelitian ilmiah), terutama digunakan untuk menggambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan (*explanatory* atau *confirmatory*) tentang kondisi variabel penelitian baik variabel yang berpengaruh maupun variabel yang dipengaruhi. Adapun yang menjadi alasan pemilihan metode *survei eksplanatory* adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan evaluasi untuk kemudian didapat hasil guna

pembuatan rencana di masa yang akan datang. Dengan *survei eksplanatori* diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan bagaimana kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Setiap organisasi penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerjanya. Karena kinerja suatu organisasi adalah tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi fungsi serta aturan yang ditetapkan bagi pencapaian tujuan. Untuk itu kinerja dalam suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, baik unsur pimpinan maupun unsur pekerja. Sehingga dengan berperannya unsur pimpinan dan sumber daya manusia (bawahan) dalam organisasi, diharapkan organisasi akan menuai atau menghasilkan kinerja yang memuaskan.

1. *Responsiveness*

Dari hasil keseluruhan tanggapan responden tentang *responsiveness* dapat disimpulkan baik, dengan persentase 46 %. Hal ini menjelaskan bahwa kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan publik dalam pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sudah berjalan baik. Fakta ini menerangkan bahwa organisasi telah memiliki kemampuan untuk mendengarkan keluhan dan memberikan informasi dalam proses pemberiaan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun dalam proses penyelesaian keluhan yang disampaikan masih membutuhkan waktu untuk memberikan solusi yang terbaik terhadap keluhan tersebut. Oleh karena itu dengan adanya pengetahuan terhadap kebutuhan pelayanan dari masyarakat, diharapkan hambatan-hambatan pelayanan dapat segera diatasi. Apabila hambatan-hambatan pelayanan yang terjadi bisa diatasi dengan segera, maka proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu dalam menumbuhkan kepekaan dan daya tanggap yang tinggi dibutuhkan penambahan pengetahuan dan kemampuan yang

dimiliki oleh pegawai yang bekerja. Agar para pegawai tersebut dapat terus mengetahui apa yang menjadi keluhan atau hambatan masyarakat dalam melakukan urusan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain pengetahuan dan kemampuan yang perlu ditambah, fasilitas kerja juga perlu dipenuhi dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga upaya mewujudkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dapat segera akan terealisasi.

2. *Responsibility*

Dari hasil keseluruhan tanggapan responden tentang *responsibility* dapat disimpulkan adalah baik, dengan persentase 54 %. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi sudah mampu memberikan penjelasan atas setiap kegiatan yang dilakukan didalam organisasi. Kejelasan yang dilakukan tentunya akan tidak terjadi salah penafsiran dan pemahaman terhadap setiap tugas dan beban kerja yang diberikan. Kesalahan dalam penafsiran pekerjaan akan membuat pekerjaan yang dibebankan salah dikerjakan dan lambat penyelesaiannya. Oleh karena itu dibutuhkan komitmen dan *political will* dari pimpinan organisasi untuk bisa memberikan penjelasan dan pemaparan terhadap setiap tugas yang dilimpahkan kepada bawahannya. Sehingga dengan adanya kejelasan ini setiap bawahan juga akan mudah melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Langkah awal dalam membuat kejelasan pekerjaan yang akan dilakukan tentunya diawali oleh penyusunan perencanaan kerja dan menentukan skala prioritas dari rencana kerja tersebut. Sebab dengan adanya penyusunan rencana yang dilakukan, organisasi berusaha menampung segala aspirasi dan gagasan yang disampaikan oleh setiap bawahannya dimasing-masing unit kerja yang ada. Aspirasi yang disampaikan kemudian dikelola dan disusun menjadi skala prioritas yang nantinya akan ditetapkan untuk dilaksanakan. Apabila skala prioritas sudah ditetapkan, maka tinggal melakukan pembagian tugas kepada unit kerja yang ada dengan transparan. Sehingga pembagian kerja yang dila-

kukan dapat dijadikan petunjuk dan pedoman dalam pelaksanaan tugas masing-masing untuk kerja didalam organisasi.

3. *Accountability*

Dari keseluruhan tanggapan responden disimpulkan bahwa *accountability* yang dilaksanakan untuk menilai kinerja organisasi sudah baik, dengan persentase 37 %. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi dapat menunjukkan konsistensinya dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi tugas dan kewajibannya. Kemampuan organisasi untuk bisa menunjukkan *accountability* yang baik, tidak terlepas dari adanya kerjasama dan koordinasi dalam bekerja yang diterapkan. Sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan harus melibatkan setiap unit kerja yang ada supaya terjadi konsolidasi dan koordinasi kerja, terutama dalam memberikan pelayanan publik.

Upaya memperlihatkan komitmen dan konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan publik terus dilakukan oleh organisasi untuk bisa mewujudkan pelayanan publik seperti yang diinginkan oleh masyarakat. Langkah-langkah yang dilakukan oleh organisasi diantaranya dengan memberikan transparansi anggaran atau biaya pelayanan kepada masyarakat, walaupun dalam prakteknya belum berjalan sesuai dengan harapan. Namun ada keinginan dari organisasi untuk bisa memberikan keterbukaan terhadap biaya pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat. Upaya yang lain yang dilakukan oleh organisasi dalam melakukan *accountability* adalah dengan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan tentunya dalam usaha untuk membenahi setiap kelamahan dan kesalahan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik. Tindakan *rill* dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan sudah dilakukan oleh organisasi. Salah satunya dengan membenahi fasilitas fisik pelayanan dan memenuhi setiap kebutuhan fasilitas dalam pelayanan publik. Konsistensi inilah yang terus dilakukan oleh organisasi dalam upaya me-

nunjukkan komitmen dan tanggung jawabnya sebagai salah satu lembaga pelayanan publik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Pengukuran kinerja bertujuan meningkatkan motivasi pegawai dengan pemberian *reward*, *reward* tersebut memberikan motivasi kepada pegawai untuk berkinerja lebih tinggi dengan harapan kinerja yang tinggi akan memperoleh kompensasi yang tinggi. Setiap pegawai dalam organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi mengenai pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Dimana berdasarkan teorinya *Mahmudi* bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem dan faktor kontekstual.

Tanggapan responden tentang faktor individual/personal yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan adalah baik, dengan persentase 44 %. Artinya faktor individual/personal memang memberikan pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada publik, terutama dalam pelayanan perizinan yang dikerjakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Kondisi ini menjelaskan bahwa faktor individual/personal yang ditinjau dari kemampuan, keahlian dan latar belakang pendidikan sangat menentukan bagi aparatur yang melaksanakan pekerjaannya. Sebab dengan memiliki pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan yang baik, tentunya akan sangat membantu bagi aparatur dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan tugas dengan baik.

Faktor kepemimpinan yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan pada umumnya

adalah baik, dengan persentase 43 %. Artinya faktor kepemimpinan juga memberikan pengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh aparatur dalam organisasi. Sebab dengan adanya kepemimpinan yang berkesinambungan dan diinginkan oleh aparatur, tentunya akan tercipta komunikasi dan interaksi yang timbal balik antara pimpinan dengan bawahan. Dimana kepemimpinan yang dijalankan harus sesuai dan didukung oleh bawahannya, sehingga program kerja dan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan dapat dilaksanakan dengan benar. Selain itu juga faktor kepemimpinan yang ditinjau dari karakteristik, gaya dan motivasi yang dimiliki oleh pimpinan, akan sangat membantu dalam membangkitkan semangat kerja aparatur dalam organisasi.

Faktor tim yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan pada umumnya adalah baik, dengan persentase 44 %. Artinya faktor tim juga memberikan pengaruh bagi keberhasilan aparatur memperoleh kinerja yang memuaskan dalam organisasi. Kondisi ini menjelaskan bahwa faktor tim yang ditinjau dari kerjasama, kepercayaan dan komitmen tim kerja sangat memberikan pengaruh bagi keberhasilan aparatur dalam memperoleh kinerja yang baik dalam organisasi. Sebab dengan adanya faktor tim ini akan terbuka dan terjalin kerjasama yang efektif diantara aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Dampak positifnya pekerjaan yang dibebankan kepada setiap aparatur dapat dilakukan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya secara tim. Karena setiap aparatur memiliki kepercayaan dan komitmen dalam melaksanakan kerjasama, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan efektif.

Faktor sistem yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan pada umumnya adalah baik, dengan persentase 41 %. Artinya faktor sistem memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Karena dengan memperhatikan faktor sistem berarti setiap personal akan berusaha memahami tugas dan beban kerja yang diberikan. Kondisi ini tentunya menjelaskan

bahwa faktor sistem yang ditinjau dari ketersediaan fasilitas, pelaksanaan tugas sesuai sistem dan budaya kerja juga akan sangat mempengaruhi kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sebab dengan adanya ketersediaan fasilitas kerja yang mencukupi dan didukung oleh kemampuan aparatur dalam menggunakan fasilitas tersebut, tentunya akan sangat membantu aparatur dalam memperoleh kinerja yang baik dalam organisasi.

Faktor kontekstual yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada publik pada umumnya adalah kurang baik, dengan persentase 40 %. Artinya faktor kontekstual yang dilaksanakan masih memberikan pengaruh yang kurang baik terhadap kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kondisi ini menjelaskan bahwa faktor kontekstual yang ditinjau dari tekanan pekerjaan, perubahan lingkungan internal dan eksternal, memang memberikan dampak pengaruh kepada kinerja organisasi dengan sangat signifikan. Ketidakhadiran kemampuan organisasi dalam meminimalisir dan meredakan faktor kontekstual dalam pelaksanaan kerjanya sangat berdampak negatif kepada pelaksanaan tugas yang diberikan. Dimana dengan rendahnya kemampuan organisasi dalam mengatasi tekanan pekerjaan yang diberikan kepada aparatur tentunya akan membuat aparatur sangat terbebani dalam setiap pelaksanaan tugas yang diberikan.

KESIMPULAN

Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi adalah baik. Hal ini menjelaskan bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, terutama dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kemampuan menghasilkan kinerja organisasi yang baik tidak terlepas dari kemampuan organisasi untuk tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat (*responsiveness*), mampu untuk bisa menjelaskan dalam setiap pelaksanaan kerja yang dibebankan kepada masing-masing unit kerja (*responsibility*) dan

organisasi juga mampu memiliki konsistensi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan (*accountability*). Hasil perhitungan melalui program SPSS ditemukan bahwa kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama masih cukup kuat atau sedang memberikan sumbangan kepada variabel terikatnya. Kemudian dari hasil uji simultan ditemukan bahwa F – hitung lebih kecil dari F – tabel, ini menerangkan bahwa variabel bebas dengan variabel terikat tidak memiliki hubungan/pengaruh secara simultan. Dengan demikian hipotesa yang dikemukakan “*Diduga bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku aparatur dalam pelayanan publik adalah faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem dan faktor kontekstual*”, tidak dapat diterima. Sedangkan dari hasil parsial ditemukan bahwa semua T – hitung nilainya lebih kecil dari T – tabel, maka dengan demikian hipotesis yang mengatakan “*Diduga bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi perilaku*

aparatur dalam pelayanan publik adalah faktor personal”, tidak dapat diterima.

DAFTAR RUJUKAN

- Amstrong & Baron. 2005. *Performance Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi Riana Arthaty. 2011. “Analisis Kinerja Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi”. *Tesis*, PSIA Universitas Riau, Pekanbaru.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Mangkunegara Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Rafika Aditama.
- Simamora, Henry. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.