

## Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Bengkulu

Askani<sup>1)</sup>; Salehan<sup>2)</sup> ;

<sup>1,2)</sup> *Study Program of Administration Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu*

Email: <sup>1)</sup> [askanistia1@gmail.com](mailto:askanistia1@gmail.com); <sup>2)</sup> [drs.salehanbadi@gmail.com](mailto:drs.salehanbadi@gmail.com) ;

### ARTICLE HISTORY

Received [29 Desember 2021]

Revised [18 Januari 2022]

Accepted [25 Januari 2022]

### KEYWORDS

Kinerja, Pelayanan

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama, informan peneliti dalam penelitian ini yakni kepala dinas, kepala bidang, staf dan pemohon pembuatan izin mendirikan bangunan kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan kota Bengkulu sudah baik. (1) Dimensi kuantitas dilihat dari hasil kerja pegawai dalam menggunakan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya. (2) Dimensi kualitas dilihat dari cara pegawai melakukan pelayanan serta keahlian pegawai dalam menyelesaikan tugas menggunakan komputer serta dibuktikan dengan adanya piagam diklat yang pernah mereka ikuti. (3) Dimensi ketepatan waktu dapat dilihat dari absensi pegawai, baik absensi pagi, siang dan sore. Kendala yang terjadi dalam pembuatan izin mendirikan bangunan ini kurangnya sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian izin mendirikan bangunan serta baner yang menjelaskan contoh yang tepat atau gambar sketsa bangunan yang ingin didirikan oleh pemohon. Namun walaupun demikian pegawai atau staf izin mendirikan bangunan kota Bengkulu selalu berusaha dengan sebaik mungkin dalam menjalankan kewajibannya.

### ABSTRACT

*This study aims to determine the performance of Bengkulu City Investment and One Stop Service (DPMPTSP) in granting construction permits. The study design used in this study is a descriptive qualitative study. The researcher served as the primary instrument, the informants for this study were the department heads, department heads, staff and permit applicants for the construction of buildings in Bengkulu City. Data collection techniques were performed by interviews, observations, and documentation. Data analysis uses Miles and Huberman's descriptive analysis techniques, which involve data minimization, presentation, and drawing conclusions. Check data validity using source triangulation. The results of this study indicate that the performance of the investment office and general services in issuing construction permits for Bengkulu city is good. (1) Quantitative direction of the worker's work using a certain time and a certain speed to complete the work. (2) The quality dimension is reflected in the way in which the staff provide services and the employee's expertise in performing IT tasks and is concretized by the training charter in which they have attended. (3) Time dimensions are reflected in employee engagement, morning, afternoon, and evening. The constraint that arose in obtaining planning permission for this building was the lack of facilities and supporting infrastructure to grant planning permission for the building as well as a banner explaining an exact example or sketch of the building. the building you want to build. Even so, however, Bengkulu City's officers or employees who have authorized the construction of buildings will do their best to fulfill their obligations.*

## PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan salah satu unsur yang penting dalam berdirinya suatu Negara. Seperti Indonesia salah satunya, dengan adanya pemerintah sebagai pemegang kekuasaan dan mewakili rakyat dalam mengurus tugas Negara ini, Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan.

Transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kinerja birokrasi pada saat ini merupakan topik pembicaraan yang tiada hentinya untuk dikritisasi, hal tersebut karena kinerja aparatur Negara yang dirasakan kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dengan di mana tuntutan pelayanan publik sebagaitanda ketidakpuasan mereka sehari-hari yang sering kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termaginalisasikan dalam kerangka Pelayanan.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategi planning* suatu organisasi. Kinerja biasanya diketahui apabila individu atau organisasi tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria keberhasilan itu misalnya berupa tujuan-tujuan atau target kinerja individu atau organisasi tersebut tidak ada tolak ukur antara harapan dengan pencapaian dari tujuan itu sendiri.

Salah Satu fungsi pemerintahan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum. Sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan, untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu efisien, efektif, adil, transparan, dan akuntabel Pada dasarnya bentuk pelayanan di Indonesia masih sangatlah buruk dikarenakan proses birokrasi itu sendiri yang sangat berbelit-belit, ketidakefisienan dan efektifitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan salah satu faktor penghambat dalam memberikan bentuk pelayanan publik. Pelayanan dapat dikatakan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan tersebut akan tercapainya apabila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka dapatkan.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara administrasi publik memicu timbulnya gejolak yang berakar kepada ketidakpuasan. Hal tersebut dapat mendorong peningkatan kebutuhan adanya suatu pengukuran kinerja yang diselenggarakan oleh para penyelenggara negara yang telah menerima amanat dari rakyat agar dapat bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pengukuran tersebut akan melibatkan seberapa jauh kinerja yang telah dihasilkan dalam suatu periode tertentu di bandingkan dengan yang rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas besar/kecilnya biaya yang harus dibayarkan, persyaratan yang tidak jelas, tidak transparan, sikap petugas yang tidak ramah, kurang responsive dan lain-lain, adalah gambaran kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini yang masih belum memadai. Gambaran pelayanan publik tersebut adalah merupakan keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa.

Menurut Ismail Mohamad (2003:2), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa "pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*." Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota, diantaranya adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Memiliki IMB merupakan hal yang sangat penting dan urgen. Bila tidak memiliki IMB, maka bangunan yang didirikan dianggap bangunan "liar" dan tidak legal. Oleh karenanya, pemerintah daerah berhak untuk menghentikan proses pembangunan tersebut dan jika bangunan tersebut telah didirikan, tetapi tidak memiliki IMB, maka pemerintah daerah pun berhak untuk merobohkan bangunan tersebut. Sudah sangat sering media memberitakan bagaimana polisi pamong praja (Pol-PP) menghancurkan atau merobohkan.

Beberapa faktor yang sering kali mempengaruhi kurang memuaskan pelayanan yang diberikan oleh Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bengkulu. Seperti kurang adanya ketepatan dan kepastian waktu yang ditetapkan dalam pembuatan surat perizinan tersebut yang tidak sama halnya dengan standar yang telah ditetapkan.

Ketika kondisi sudah seperti ini maka pihak mana yang dipersalahkan untuk mencapai tujuan yakni memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, salah satunya dalam pemberian surat izin mendirikan bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Dengan adanya meningkatkan kinerja dalam memberikan izin mendirikan bangunan. Dan terwujudnya ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan yang baik dari pegawai pada masyarakat penerima layanan serta komunikasi yang terjalin baik dalam rangka layanan prima sehingga memperbaiki paradigma yang kurang baik akan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Bengkulu. Dengan adanya meningkatkan kinerja dalam memberikan izin mendirikan, selain itu memberikan pengarahan sehingga manfaat pengurusan surat izin dapat dirasakan dan benar-benar memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat tersebut.

## LANDASAN TEORI

Dalam sebuah penelitian ilmiah, dapat teruji kebenarannya berdasarkan dukungan dari ilmu pengetahuan sebagai landasan penelitian yang disusun dalam sebuah tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka adalah uraian tentang teori-teori yang relevan dapat digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang akan diteliti. Dalam Bab ini diuraikan secara rinci mengenai sejumlah teori yang menjadi dasar digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan dalam penelitian. Bab ini terdapat pembahasan mengenai konsep pelayanan publik, indikator kinerja, faktor yang mempengaruhi kinerja serta kerangka pikir penelitian.

### Pelayanan Publik

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara tentu memiliki suatu tugas dan fungsi, salah satunya pelayanan menurut Moenir (2010: 26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut pendapat lainnya yang disampaikan oleh Sinambela (2011:5), bahwasannya pelayanan publik adalah sebagai berikut ini:

“Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan 16 perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok

rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepatwaktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk usaha memenuhi kepentingan oranglain/ masyarakat umumnya.

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (1995:25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

- (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu bertitik tolak dari teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. (2010:2) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dimensi ini mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana komunikasi dan informasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Bengkulu yang dimanfaatkan dalam melaksanakan pelayanan IMB kepada seluruh masyarakat kota Palembang yang bangunan rumahnya wajib memiliki IMB. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan memenuhi persyaratan pengurusan IMB, kedisiplinan aparatur dalam pelayanan, kemudahan akses menjangkau lokasi pelayanan, dan penggunaan alat bantu komputer dalam pelayanan IMB.

Menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Selain itu, menurut Thoha (2008:19), dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah

menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari caracara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan barang publik
2. Pelayanan atas jasa publik
3. Pelayanan administratif adalah tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Selain itu tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dari uraian undang-undang diatas dapat dilihat bahwasanya pelayan tersebut memiliki bagaiannya asalah satu diantaranya adalah pelayan administratif termasuk pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan bagi masyarakat diwilayahnya. Sehingga perlu adanya kinerja yang baik dalam pihak pemberi layanan untuk dapat menyelesaikan tugas dan fungsinya dengan sebaik-baiknya.

### Kinerja

Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat maupun daerah adalah memperbaiki kinerjanya dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dapat menjalankan pemerintahan dengan efektif dan efisien dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Menurut Wibowo (2008:7), kinerja berasal dari pengertian performance yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja berkaitan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari suatu pekerjaan. Selain itu menurut Amstrong dan Baron dalam (Wibowo 2008:7), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuanstrategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi padaekonomi.

Sedangkan menurut Mahsun (2006:25), beliau berpendapat tentang kinerja merupakan sebagai berikut ini:

“Kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategis planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai “

Menurut pendapat Ilyas (2005:55) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Menurut Moeheriono (2012:95) menyatakan kinerja adalah

“Kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakandalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi”

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda di mana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang oleh suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika. (Rival, Basri, 2005: 15)

Kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di bandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, (Pasolong, 2007:176). Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, res ponsibilitas, dan akuntabilitas (Tangkilisan, 2005:178 )

Sinambela (2012: 5-6) selanjutnya menjelaskan bahwa kinerja Sinambela juga mengajukan empat elemen yang terkandung dalam kinerja :

1. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti bahwa kinerja tersebut adalah "hasil akhir" yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian orang atau lembaga tersebut tetap harus dalam kendali, yakni mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang, sehingga dia tidak akan menyalahgunakan hak dan wewenangnya tersebut.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas-tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Pengukuran kinerja menurut Simamora (2004:50) adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal diantaranya. Sebagai berikut ini:

“Pertama Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai. Kedua Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya). Ketiga Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan”.

Sebagai kesimpulan dari penjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa pengertian kinerja bisa meliputi kinerja suatu kelompok atau organisasi, atau kinerja individual. Dalam kasus kinerja organisasi (dimana organisasi tersebut bisa berupa perusahaan, instansi pemerintah, lembaga publik non pemerintah, LSM, kelompok masyarakat dan lain-lain), maka kinerja organisasi sebenarnya ditopang oleh kinerja individual masing-masing anggota organisasi yang secara keseluruhan membangun kinerja organisasi.

### **Indikator Kinerja**

Penilaian kinerja organisasi harus dilakukan dengan prinsip-prinsip yang baik dan benar. Menurut Mahsun, (2006:26) terdapat empat elemen pengukuran kinerja organisasi yaitu: 1) menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi; 2) merumuskan indikator dan ukuran kinerja; 3) mengukur tingkat

ketercapaian 20 tujuan dan sasaran-sasaran organisasi; 4) evaluasi kinerja (umpan balik, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas).

Lebih lanjut menurut Mahsun (2006:26),

“Pengukuran kinerja adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.”

Pengukuran kinerja bukan tujuan akhir melainkan merupakan alat agar dihasilkan manajemen yang lebih efisien dan terjadi peningkatan kinerja. Hasil dari pengukuran kinerja akan memberi tahu kita apa yang telah terjadi bukan mengapa hal itu terjadi atau apa yang harus dilakukan. Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen, baik organisasi publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukuran kinerjanya pun terdapat perbedaan.

Menurut Mahmudi (2015:14), tujuan dilakukan penilaian kinerja di sektor publik yaitu:

- a. mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
- b. menyediakan sarana pembelajaran pegawai
- c. memperbaiki kinerja periode berikutnya
- d. memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan, pemberian reward dan punishment
- e. memotivasi pegawai
- f. menciptakan akuntabilitas publik

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu cara untuk mengetahui atau menilai sejauh mana tujuan, sasaran dan program dari suatu organisasi bisa tercapai. Pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan untuk perbaikan kinerja dimasa mendatang.

Sementara itu, menurut Palmer dalam Mahsun (2006:78) jenis indikator kinerja Pemerintah Daerah antara lain:

- a. Indikator biaya (biaya total, biaya unit)
- b. Indikator produktivitas (jumlah pekerjaan yang mampu dikerjakan pegawai dalam jangka waktu tertentu)
- c. Tingkat penggunaan (sejauhmana layanan yang tersedia digunakan)
- d. Target waktu (waktu rata-rata yang digunakan untuk menyelesaikan satu unit pekerjaan)
- e. Volume pelayanan (perkiraan atas tingkat volume pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai).
- f. Kebutuhan pelanggan (jumlah volume pelayanan yang disediakan dibandingkan dengan volume permintaan yang potensial)
- g. Indikator kualitas pelayanan
- h. Indikator kepuasan pelanggan.
- i. Indikator pencapaian tujuan

Menurut Mahmudi (2015:154), indikator kinerja yang baik memiliki sifat memotivasi dan mengarahkan untuk mencapai hasil terbaik. Dalam hal ini fungsi indikator kinerja adalah sebagai alat untuk perbaikan bukan pengendalian. Indikator kinerja bukan seperti mikroskop yang digunakan untuk mencari dan mengamati elemen-elemen tersembunyi yang tidak tampak dalam suatu kehidupan organisasi, tetapi indikator kinerja tersebut merupakan cermin bagi organisasi untuk merefleksikan berbagai aspek aktivitas organisasi. Pihak luar akan melihat organisasi dari cermin tersebut. Sementara pihak internal organisasi harus memastikan bahwa indikator kinerja yang dibuat tidak menimbulkan gambaran kinerja yang terdistorsi dan bias sehingga tidak sesuai dengan keadaan yang semestinya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja merupakan sarana untuk mengukur hasil dari suatu kegiatan organisasi dalam upaya meningkatkan akuntabilitas serta untuk mengevaluasi dan memantau kinerja organisasi. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja DPMPSTP dalam memberikan pelayanan IMB Kota Bengkulu yaitu indikator yang dikemukakan oleh Dharma (2004:24). Adapun indikator tersebut yaitu: Kuantitas, Kualitas, dan Kinerja. Melalui indikator tersebut diharapkan dapat menilai kinerja.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang banyak melibatkan langsung peneliti kedalam subjek yang akan diteliti. Pada penelitian ini tidak menguji hipotesis karena yang dilakukan adalah menggambarkan secara jelas apa yang peneliti temukan dilapangan. Banyak hal yang tidak terduga bisa terjadi dan itu semua akan menambah kekayaan dan kedalaman dari hasil penelitian.

Tabel 1. Desain Penelitian

No	Desain	Uraian
1.	Masalah Penelitian	Kurang optimalnya kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Bengkulu
2.	Jenis Penelitian	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, yakni memahami permasalahan berdasarkan fakta yang terjadi dilokasi penelitian.
3.	Fokus Penelitian	kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Bengkulu
5.	Informan Penelitian	Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> yakni informan yang dijadikan narasumber/partisipan dianggap mengerti dan memahami mengenai permasalahan yang sedang diteliti seperti pihak dari DPMPTSP, selain itu juga dari masyarakat yang memperoleh pelayanan dalam mengurus IMB
6.	Teknik Pengumpulan Data	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara: 1. Wawancara, peneliti melakukan percakapan langsung dengan narasumber, melalui catatan tertulis atau melalui perekam audio tape dan pengambilan foto. 2. Observasi, yang dilakukan kelapangan yakni di dinas tenaga kerja, unsur buruh dan perusahaan itu sendiri, untuk melihat fakta dilapangan tentang bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Bengkulu 3. Dokumentasi, seperti undang- undang dan dasar hukum, data Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu, data badan pusat statistik (BPS) Kota Bengkulu, jurnal ilmiah, buku-buku dan dokumen arsip.
7	Tim Peneliti	Peneliti terdiri dari satu orang yaitu mahasiswa yang bersangkutan yang sedang menyusun skripsi dengan judul ini.
8.	Teknik Analisis Data	Analisis data yang digunakan untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Bengkulu yakni teknik dengan menggunakan teori teknik analisis data deskriptif model Miles dan Huberman.

Sumber : Modifikasi Peneliti 2018

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dalam penelitian terkait dengan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan bagi masyarakat kota Bengkulu, penulis menggunakan 3 aspek penelitian yang diadopsi dari teori Palmer dalam Mahsun (2006:78) tentang indikator pengukuran kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), sebagai alat ukur dalam menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Ketiga aspek penelitian tersebut berisi 3 alat ukur yang digunakan untuk melihat kinerja tersebut, adapun ketiga aspek ini, yaitu :

1. Kuantitas
2. Kualitas
3. Ketepatan waktu

Selain itu standar pelayan pengurusan izin mendirikan bangunan pembangunan dan izin bangunan kota Bengkulu berdasarkan peraturan pemerintah No. 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri sipil. Tujuan dari penilaian kerja ini untuk melihat keberhasilan atau tidaknya seorang pegawai dan

untuk memenuhi kekurangan-kekurangan pegawai oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya. Peraturan tersebut menggambarkan bahwa pemerintah mengeluarkan peraturan tersebut demi meningkatnya kualitas dan kuantitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dengan menggunakan peraturan dan aspek penelitian, penulis dapat menjadikannya sebagai acuan dengan melihat bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang ingin memperoleh izin mendirikan bangunan khususnya di wilayah kota Bengkulu. Adapun hasil penelitian yang telah ditemui terkait ketiga aspek yang digunakan, yaitu :

### **Kuantitas Kerja**

Kuantitas Kerja dalam artian jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks kinerja Pegawai DPM-PTSP di Bidang IMB, Jumlah Kerjayang dilaksanakan adalah sebuah acuan tercapai atau tidaknya target yang di tentukan oleh pimpinan kepada stafnya, juga penggunaan waktu yang efektif dalam sebuah pekerjaan, serta pembagian beban kerja. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan sesuai dengan hasil wawancara dan pengamatan langsung yang peneliti lakukan disimpulkan bahwa kuantitas kerja staf pegawai di Perizinan IMB DPM-PTSP Kota Bengkulu sudah berjalاندengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### **Kualitas Kerja Pegawai**

Untuk dapat melihat kinerja dari pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan yakni hal tersebut mencocokkan penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan tersebut terlihat dari banyak atau tidaknya keluhan dari para pengguna jasa, kemudahan pelanggan (DPMPTSP) Kota Bengkulu dalam mendapatkan informasi serta kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi secara jelas pada masyarakat tentang syarat dalam pengajuan permohonan mendapat Penerbitan ijin. Penggunaan jasa yakni pemohon ijin DPMPTSP Kota Bengkulu, akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai yang diberikan dengan yang diharapkan oleh setiap mereka yang datang ke DPMPTSP Kota Bengkulu, khususnya dalam rangka mendapatkan IMB tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan mengikutsertakan mereka pada kegiatan pelatihan-pelatihan atau diklat-diklat khusus sesuai dengan bidang masing-masing.

### **Ketepatan Waktu**

Untuk dapat mengetahui kedisiplinan waktu pegawai Perizinan IMB DPM-PTSP Kota Bengkulu dapat dilihat dari absensi pegawai setiap harinya, dan ketepatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka. Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai di IMB ini sudah menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.

## **PEMBAHASAN**

### **Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Bengkulu**

Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu didalam melaksanakan dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kreteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati secara bersama. Sedangkan kinerja dalam pemberian pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang ada di DPM-PTSP di kota Bengkulu merupakan bagian dari program pemerintah kota, hal ini dilandaskan pada upaya mengatur berbagai kegiatan pembangunan fisik yang dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat agar tertib dan terkendali sesuai ketentuan intensitas bangunan, meliputi garis sepadan bangunan, , kuefisien dasar bangunan (KDB), dan ketinggian bangunan. Adapun fungsinya selaku publik service, yaitu untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan sehingga masyarakat akan memperoleh kepastian hukum atas bangunan yang didirikannya (Suparman, 2002:6).

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai Dinas DPM-PTSP dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu adalah teori dari Palmer dalam Mahsun (2006:78) tentang indikator pengukuran kinerja. Ketiga aspek pengukuran tersebut berisi 3 alat ukur yang digunakan untuk melihat kinerja tersebut, adapun ketiga aspek ini, yaitu :

### **Kuantitas Kerja Pegawai**

Kuantitas Kerja dalam artian jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil kerja pegawai DPMP-PTSP menurut masyarakat dan pengguna layanan sudah baik, karena pegawai sudah berkerja atau melakukan pekerjaannya sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, misalnya datang ke kantor sebelumjam 08.00 WIB, ikut apel pagi, dan pulang jam 16.00 WIB. Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:56) bahwa:

“Quantity (kuantitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”.

Sedangkan menurut Wilson dan Heyyel (1987:101) mengatakan bahwa:

“*Quantity of Work* (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.”

Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan, maka dapat disimpulkan bahwa kuantitas kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Bengkulu sudah baik.

### **Kualitas Kerja Pegawai**

Kualitas kinerja adalah mutu seorang karyawan atau pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian, dan kelengkapan, *wilson dan heyel (1987)*. Kesesuaian yang dimaksud di sini adalah kesesuaian dalam melaksanakan pekerjaan, artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (Skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Hasibuan (2007:87) menyatakan : “Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya.” Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.”

Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo (1995:28) tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

1. Perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi.
3. Keputusan penempatan.
4. Kebutuhan pelatihan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier.
6. Efisiensi proses penempatan staf.
7. Kesempatan kerja yang sama.

Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004:22) menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Sunu (dalam

Flippo, 1995:91) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu:

1. Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
2. Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
3. Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
4. Komunikasi terbuka dan kerja sama tim baik.
5. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai di Perizinan IMB DPM-PTSP Kota Bengkulu baik, mereka menguasai apa yang mereka kerjakan dan melakukan pelayanan yang sangat baik serta penjelasan yang sangat mudah dipahami oleh pemohon IMB, hal tersebut didukung juga dengan seringnya mereka mengikuti diklat-diklat sehingga kinerja pegawai semakin membaik.

### **Ketepatan waktu**

Seorang pegawai negeri atau yang dikenal sekarang dengan istilah Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Adanya pandangan miring tentang kinerja atau prestasi kerja PNS yang rendah menjadi tantangan bagi kita selaku aparatur Negara untuk meningkatkan citra di mata masyarakat dengan meningkatkan prestasi kerja yang salah satunya dapat dicapai melalui pengelolaan atau manajemen waktu yang tepat.

Kemampuan untuk mengatur waktu kerja yang hanya 7,5 jam sehari selama 5 hari kerja dalam seminggu itu dengan efektif dan efisien akan membawa kesuksesan bagi seorang pegawai. Seorang pegawai harus bisa menghindari faktor-faktor eksternal yang dapat mengganggu produktifitasnya dalam bekerja. Banyaknya waktu yang terbuang dengan percuma akan berdampak terhadap kinerja yang dicapai. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai dalam mengelola waktu kerjanya, antara lain :

- a) Membuat agenda harian
- b) Disiplin waktu
- c) Mengoptimalkan kualitas pengisian waktu
- d) Membuat prioritas pekerjaan
- e) Tidak menunda-nunda pekerjaan
- f) Mengurangi kebiasaan membuang waktu
- g) Efektif dalam memanfaatkan waktu

Masih banyak lagi langkah yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai dalam mengelola waktu untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Yang terpenting ialah mampu mengatur satu detik dari waktunya untuk bisa melakukan hal yang bermanfaat untuk hidup dan pekerjaannya. Waktu adalah hal yang sangat berarti dalam kehidupan. Waktu merupakan sarana untuk melakukan dan menyelesaikan banyak hal. Untuk itu waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin, agar waktu tidak berjalan dengan percuma. Untuk itu dibutuhkan suatu pengelolaan atau manajemen waktu yang tepat.

Manajemen waktu merupakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan produktivitas waktu. Waktu menjadi salah satu sumber daya unjuk kerja. Sumber daya yang mesti dikelola secara efektif dan efisien, agar dapat dicapai hasil kerja yang maksimal. Manajemen waktu menjadi salah satu keterampilan penting yang harus kita pelajari dalam dunia kerja. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu merupakan sesuatu yang diharapkan dari semua pegawai, yang hanya dapat dicapai jika waktu dikelola secara cerdas dan efisien. Manajemen waktu yang tepat dapat meningkatkan kualitas kerja dari seorang pegawai yang nantinya akan berdampak terhadap kinerja atau prestasi kerja yang bersangkutan. Peningkatan prestasi kerja seorang PNS sebagai abdi masyarakat sangat dinanti-nanti oleh masyarakat secara umum, sehubungan dengan pelayanan yang diberikan.

Begitu juga dengan pegawai DPM-PTSP dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) harus tepat waktu. Tepat waktu dalam hal apapun, misalnya tepat waktu datang ke kantor, tepat waktu dalam meninggalkan kantor ( pulang ) sehingga jika ada pemohon IMB datang mereka dapat bertemu dengan pegawai pelayan IMB. Dengan ketepatan waktu yang dilakukan pegawai itu bisa memberikan penilaian positif dari masyarakat, mereka tidak akan mengeluh dan akan dengan senang hati mengurus berbagai hal untuk mengajukan IMB. Selain itu agar suatu pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, pegawai IMB harus siap dalam perubahan-perubahan sistem pekerjaan, misalnya dalam menggunakan komputer dan aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan kebutuhan pekerjaan. Hal ini dapat dilakukan dengan seringnya mengikuti pelatihan-pelatihan.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pembuatan IMB dapat dilihat dari kedisiplinan waktu, kemampuan, dan sikap serta kesiapan pegawai dalam melayani pemohon IMB yang datang ke kantor dengan sangat baik.

### **Kendala Dalam Proses Pelayanan Pembuatan IMB**

Dalam suatu pelayanan, akan selalu ada kendala dan hambatan. Begitu juga dalam proses pembuatan IMB ini, ada beberapa kendala yaitu dalam pembuatan IMB SK yang dikeluarkan tidak selalu tepat waktu, hal ini dikarenakan pejabat yang bersangkutan atau kepala Dinas lagi ada urusan di luar kantor (DL), namun pegawai IMB ini selalu berusaha dengan sebaik mungkin menyelesaikan tugasnya tepat waktu, jika kepala dinas tidak berada di kantor itu bukan kesalahan dari pihak pegawai karena urusan di luar kantor itu terkadang tidak dapat diprediksi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

#### **1. Kuantitas**

Dalam kuantitas pegawai dalam pembuatan izin mendirikan bangunan dapat dilihat dari jumlah pemohon yang di selesaikan sesuai standar pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan yang sudah di tentukan. Pegawai dan staf dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bengkulu dapat menyelesaikan kerja sesuai dengan yang telah ditentukan dan mencapai target yang di tentukan. target yang di maksud sebagaimana dengan jumlah pemohon yang mengajukan pengurusan izin mendirikan bangunan ke dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

#### **2. Kualitas**

Dalam kualitas kerja pegawai dalam pembuatan izin mendirikan bangunan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bengkulu mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar. Tidak adanya pemohon izin mendirikan bangunan mengeluh dengan kualitas pegawai dan staf dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam perizinan mendirikan bangunan serta melakukan pekerjaan dengan ramah dan penjelasan sangat mudah dipahami oleh pemohon izin mendirikan bangunan.

#### **3. Ketepatan waktu**

Dalam ketepatan waktu dapat dilihat dari pengurusan pembuatan izin mendirikan bangunan sesuai telah ditetapkan. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mampu menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan dengan baik akan tetapi karena adanya kerja sama dengan dinas pekerjaan umum dan penataan tata ruang kota Bengkulu untuk survey lapangan lokasi yang diterbitkan izin mendirikan bangunan terkandung ketepatan waktu pembuatan izin mendirikan bangunan tidak sesuai dengan standar pelayanan izin mendirikan bangunan karena petugas survey lapangan tidak banyak untuk izin mendirikan bangunan kota Bengkulu dinas pekerjaan umum dan penataan tata ruang kota Bengkulu. Namun pegawai dan staf dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bengkulu menjelaskan kepada pemohon izin mendirikan bangunan dalam proses pembuatan izin mendirikan bangunan sedikit memakan waktu dengan penjelasan baik dan benar sehingga pemohon izin mendirikan bangunan menerima dengan baik.

### **Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang menjadi jawaban akhir peneliti, maka beberapa saran yang di harapkan menjadi kontribusi penting yang bersangkutan sebagai berikut : Untuk menjadikan kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu yang semakin optimal, maka hendaknya diadakan penambahan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian IMB. Selain hal tersebut perlu dipasangnya sejumlah banner yang menjelaskan contoh yang tepat atas gambar atau sketsa bangunan yang ingin didirikan oleh pemohon tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Buku Berkas Dan Data Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bengkulu  
Cresswell Jhon W 2014, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.



Data Badan Pusat Statistik Provinsi Dan Kota

- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format- Format Penelitian Social*, Raja GrafindoPersada; Jakarta
- Ilyas, Yaslis, 2011. *Kinerja, Terori, Penilaian Dan Pelatihan*. BPKMU-UI:Jakarta.
- Irawan, Prasetya. 2007. *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmusosial*. DIA FISIP UI; Jakarta
- Kaelan, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Interdisipliner*, Paradigma;Yogyakarta
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE-UGM:Yogyakarta
- Moehiriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja GrafindoPersada: Jakarta.
- Moenir, A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara:Jakarta
- Moleong Lexy J 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt Remaja Rosdakarya,Bandung.
- \_\_\_\_\_2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt Remaja Rosdakarya,Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Yogyakarta.
- Sugiyono , *Manajemen Penelitian Administrasi*, Alfa Beta, Bandung.
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cetakan Ketiga*. Rineka Cipta: Jakarta
- Tangkilisan, HN.S, 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia:Jakarta
- Thoha, Miftah, 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta
- Undang- Undang Negara Republik Indonesia Undang-Undang No 25 Tahun 2009Tentang Pelayanan Publik,