

ANALISIS KINERJA ORGANISASI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG (Studi Kasus pada Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan)

Oleh :

Mona Agisa Widia Gutama, Hesti Lestari, Sundarso, Nina Widowati

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan tergantung pada kinerja birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu merupakan organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan perijinan dalam satu pintu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja BPPT Kota Semarang yang difokuskan pada kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pencapaian kinerja. Penilaian kinerja dilihat dari lima dimensi yaitu produktivitas, orientasi kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, sedangkan faktor pendukung dan penghambat dilihat dari sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi manajemen dan budaya kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan informan pegawai BPPT Kota Semarang dan masyarakat pengguna pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan belum optimal, masih ditemukan beberapa masalah pada dimensi produktivitas, orientasi kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas, baru indikator akuntabilitas yang berkategori baik, selain itu terbatasnya sumber daya manusia, sarana prasarana dan budaya kerja yang kurang baik menjadi faktor penghambat pelaksanaan kinerja. Saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja, yaitu menciptakan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan tim teknis, menetapkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai standar penilaian kinerja, meningkatkan sosialisasi dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat dan membuat prosedur persyaratan perijinan yang jelas dan sistematis. Di dalam mengatasi faktor penghambat kinerja dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, penambahan dan pembenahan sarana prasarana serta menentukan target penyelesaian perijinan per harinya.

Kata kunci : Organisasi, Kinerja, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penggerak sistem pemerintahan mempunyai dua fungsi utama, yaitu fungsi peraturan dan fungsi pelayanan. Keberhasilan suatu pemerintahan, dapat dilihat dari tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun dewasa ini pelayanan yang diberikan oleh birokrat telah mendapatkan citra buruk di mata masyarakat. Prosedur yang berbelit, lambat, waktu yang lama dan tidak adanya kepastian penyelesaian sudah menghiasi wajah pelayanan di Indonesia. Buruknya pelayanan publik yang cenderung jalan di tempat, menjadikan semakin rendah kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Citra buruk pelayanan publik dimata masyarakat, mendorong untuk dilakukan perbaikan. Di era reformasi birokrasi sekarang ini, adanya perbaikan dalam bidang pelayanan sebagai bentuk untuk memperbaiki

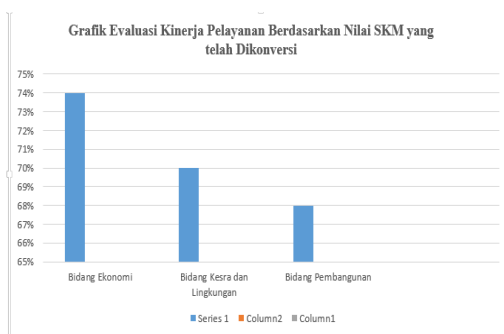
tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan menciptakan pelayanan agar lebih adil, merata, efektif, efisien dan transparan. Salah satu bentuk nyata reformasi birokrasi pada area perubahan pelayanan di era otonomi sekarang ini yaitu, pada pelayanan perijinan.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan perijinan dalam satu pintu. BPPT Kota Semarang melayani kurang lebih 30 jenis perijinan yang terbagi menjadi tiga bidang yaitu, Bidang Pembangunan, Bidang Ekonomi serta Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan. Keberhasilan pelayanan perijinan, sangat ditentukan oleh kinerja tiap bidang yang diwujudkan dalam pelayanan yang diberikan. Tujuan BPPT akan tercapai apabila ketiga bidang tersebut melakukan kinerjanya dengan baik.

Kenyataannya pencapaian kinerja tidak selamanya mulus,

adanya faktor penghambat baik dari faktor internal dan eksternal dapat menimbulkan masalah yang akan berdampak pada kinerja organisasi, yang menyebabkan hasil pencapaian kinerja rendah dan tujuan organisasi sulit tercapai.

Berdasarkan data evaluasi kinerja pelayanan, dari ketiga bidang pelayanan di BPPT menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan serta Bidang Perijinan Pembangunan masih belum sesuai dengan harapan mereka. Berikut dapat dilihat hasil evaluasi kinerja pelayanan yang diperoleh berdasarkan dari data SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).



Dari grafik diatas, terlihat bahwa capaian kinerja yang masih rendah pada Bidang Perijinan

Kesra dan Lingkungan serta Bidang Perijinan Pembangunan. Di dalam menilai keberhasilan kinerja tidak hanya melihat pada satu faktor, perlu mencari faktor-faktor lain yang memicu rendahnya kinerja. Pada kenyataanya, masalah yang terjadi pada Bidang Perijinan Pembangunan hanya mengenai masalah teknis yang ada dilapangan, berbeda dengan masalah yang terjadi pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan yang mana masalah terjadi tidak hanya masalah teknis dilapangan namun juga masalah internal bidang.

Masalah tersebut dapat dilihat dari dimensi produktivitas yang menunjukkan bahwa tingkat produktivitas pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan masih rendah, hal tersebut berdasarkan pada jumlah perijinan yang masuk belum semua dapat diterbitkan. Pada dimensi kualitas pelayanan masih menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, hal tersebut dilihat dari data SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

yang menunjukkan predikat B, namun masih terdapat penilaian terendah pada indikator waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Dimensi responsivitas juga masih menunjukkan penyelenggaraan pelayanan yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan masih merasa pelayanan yang mereka rasakan masih berbelit dan prosedur pelayanan yang panjang. Di dalam dimensi responsibilitas juga masih terjadi masalah yaitu penyelenggaraan pelayanan perijinan yang masih belum sesuai dengan SOP terkait dengan penerbitan perijinan yang masih sering terjadi kemoloran. Oleh karena itu melihat bahwa masalah yang terjadi cukup kompleks dibandingkan dengan masalah pada Bidang Perijinan Pembangunan, maka penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan.

Masalah yang terjadi menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan masih belum optimal, dari masalah yang

ada penulis berasumsi disebabkan karena beberapa faktor yaitu, terdapat dua sistem dalam memproses perijinan, sehingga menjadikan dua sistem tersebut menjadi kurang efektif, keberadaan tim teknis yang masih di dinas terkait, terbatasnya sumber daya manusia dan sarana prasarana penunjang kegiatan kerja serta budaya kerja yang tidak disertai dengan kerjasama dan koordinasi yang baik antar pegawai.

Berdasarkan yang telah dijelaskan diatas, diketahui bahwa tercapainya tujuan BPPT tentu tidak terlepas dari kinerja pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan. Atas dasar itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kinerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dan memfokuskan penelitian pada Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan dalam memberikan pelayanan perijinan. Pada penelitian ini, penulis mengambil judul “ **Analisis Kinerja Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang (Studi Kasus**

pada Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan) “.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan di BPPT Kota Semarang?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan di BPPT Kota Semarang ?

C. Tujuan Penelitian

Penyusunan penulisan karya ilmiah ini mempunyai tujuan :

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan di BPPT Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor - faktor pendukung dan penghambat kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan alam memberikan pelayanan perijinan.

D. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Peran administrasi publik bagi suatu negara sangat penting

karena peran utama dari administrasi publik ialah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Menurut David H. Rosenbloom dalam buku Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2007: 8) mengenai definisi administrasi publik yaitu menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi peraturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Menurut George J. Gordon dalam buku Ilmu Administrasi Publik (Syafie, 2006:24) menyatakan bahwa administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang

dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

2. Kinerja Organisasi

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* atau yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “untuk kerja” atau “prestasi”. Di dalam *Oxford Dictionary* kinerja menunjukkan pelaksanaan atau pencapaian hasil dari suatu tugas (Keban, 2004: 191-192).

Menurut **Rummler dan Brache** (Sudarmanto, 2009 :7-8) bahwa kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi terkait dengan tujuan organisasi, rancangan dan manajemen organisasi.

Menurut **Yeremias T. Keban** dalam bukunya *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (2004: 193) menjelaskan kinerja organisasi atau kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga

mencapai misi atau visi institusi.

3. Dimensi Kinerja Organisasi

Setiap pekerjaan yang sudah dilaksanakan oleh organisasi perlu adanya pengukuran yang bertujuan untuk menilai apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut **Agus Dwiyanto** dalam buku *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Sudarmanto, 2009:16) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.

2. Orientasi Kualitas Layanan kepada Masyarakat

Konsep kualitas layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi

parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Konsep responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Konsep responsibilitas adalah kesesuaian pelaksanaan suatu kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip - prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat yang seharusnya dilayani untuk mendapatkan pelayanan.

E. Metodologi Penelitian

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor BPPT Kota Semarang. Informan pada penelitian ini adalah Pegawai BPPT Kota Semarang dan masyarakat pengguna pelayanan. Adapun teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan interpretasi data melalui reduksi dengan mengelompokkan hal-hal pokok, kemudian disajikan dan pada akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan. Kualitas atau keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Bidang Perijinan Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan

1. Produktivitas

Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan mempunyai

program pokok yaitu memberikan suatu pelayanan perijinan kepada masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat. Di dalam Keputusan Walikota Semarang yaitu Nomor 875.1/526/ 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perijinan dan Non Perijinan kepada Kepala BPPT Kota Semarang, Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan menangani 11 jenis perijinan yang dikelompokkan menjadi 4 yaitu, ijin tenaga kesehatan, ijin sarana kesehatan, ijin penyelenggaraan reklame dan ijin titik reklame. Pelaksanaan program pelayanan perijinan tersebut berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang telah didelegasikan kepada Bidang Perijinan Kesejahteraan rakyat dan Lingkungan, selain itu didalam pelaksanaan program pelayanan mengacu pada SOP yang ada di BPPT Kota Semarang.

Tingkat produktivitas Bidang Perijinan Kesra dan

Lingkungan sudah 90% dalam penerbitan perijinan, dimana *input* yang dimiliki oleh Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan berupa sumber daya manusia, ketersediaan waktu, fasilitas penyelenggara pelayanan serta payung hukum yang kuat seperti undang-undang dan SOP, sedangkan *output* yang dicapai berupa program pelayanan perijinan, SK (Surat Keputusan penerbitan perijinan dan informasi perijinan.

Kualitas hasil yang dicapai oleh Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan sudah baik, namun memang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Hal tersebut dikarenakan untuk jenis perijinan reklame dan ijin sarana kesehatan masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat mengenai lamanya waktu penerbitan.

2. **Kualitas Pelayanan**

Tolak ukur dalam pelaksanaan kinerja dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang

diterimanya. Berdasarkan data SKM yang di isi langsung oleh masyarakat pengguna pelayanan, Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan sudah mendapatkan predikat B dengan skor nilai 73, namun memang dari 9 indikator yang dijadikan penilaian SKM, masih terdapat penilaian terendah pada indikator waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Ketepatan waktu penerbitan perijinan belum sepenuhnya sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dalam SOP. Perijinan yang sudah sesuai dengan standar waktu penerbitan baru ijin tenaga kesehatan yaitu 10 hari kerja.

Masih terjadinya kemoloran dalam penerbitan perijinan khususnya ijin sarana kesehatan dan ijin reklame dikarenakan kedua jenis perijinan tersebut memerlukan tinjauan lapangan sehingga prosesnya panjang dan persyaratannya pun jauh lebih banyak dibandingkan dengan ijin tenaga kesehatan.

Belum lagi tim teknis yang tidak *standby* di BPPT menyebabkan proses tinjauan lapangan atau rapat hasil tinjauan lapangan perlu mengkoordinasikan mengenai waktu yang tepat dengan tim teknis. Selain itu terbatasnya SDM yang dimiliki juga berdampak pada proses penyelesaian kerjanya. SDM yang terbatas, namun pekerjaan yang diselesaikan banyak menjadikan seringnya terjadi penumpukan perijinan. Hal tersebut menyebabkan terjadinya kemoloran dalam penerbitan ijin.

Layanan konsultasi dapat dilakukan dengan layanan langsung, yaitu masyarakat datang ke kantor BPPT Kota Semarang dan dapat melalui telepon, namun yang menjadi masalah didalam memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat adalah, belum tersedianya pegawai yang *standby* di *front office* untuk melayani masyarakat. Selama ini yang melayani konsultasi di *front*

office adalah pegawai yang berada di *back office*. Kondisi seperti itu menjadikan tidak efektif, karena pegawai yang sedang mengerjakan tugasnya di *back office* harus “nyambi-nyambi” untuk memberikan layanan konsultasi di *front office* dan meninggalkan pekerjaan mereka di *back office*.

3. **Responsivitas**

Upaya Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat yang masih banyak belum mengetahui terkait perijinan yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi pada tingkat kecamatan. Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan dan menginformasikan perijinan yang ditangani oleh BPPT serta sebagai ajang untuk menggali aspirasi serta apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan di dalam menyelenggarakan pelayanan

perijinan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan prosesnya tidak ribet, namun kenyataannya masyarakat masih merasakan prosedur yang panjang.

4. **Responsibilitas**

Di dalam menyelenggarakan pelayanan, Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan sudah sesuai dengan regulasi yang mengaturnya yaitu Perda No. 13 tahun 2008 tentang Organisasi dan tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan BPPT Kota Semarang serta berdasarkan Keputusan Walikota Semarang Nomor 875.1/526/2014 tentang Pendelegasian Wewenang. Dasar hukum tersebut merupakan pedoman utama bagi Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan dalam menyelenggarakan pelayanan, namun meskipun sudah sesuai dengan regulasi, sayangnya penyelenggaraan perijinannya belum sepenuhnya sesuai

dengan prinsip - prinsip administrasi yang tertuang dalam SOP.

Di dalam prakteknya penyelenggaraan pelayanan perijinan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang ada terkait dengan waktu penyelesaian. Masih terdapat beberapa perijinan yang mengalami kemoloran, diantaranya yaitu ijin sarana kesehatan dan ijin reklame. Kemoloran yang terjadi dikarenakan prosesnya yang panjang yang memerlukan tinjauan lapangan. Selain karna prosesnya, kemoloran yang terjadi dapat dikarenakan karena faktor eksternalnya yaitu masyarakatnya yang dalam proses pemenuhan persyaratannya lama dan dari faktor internalnya yaitu karena terbatasnya SDM pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan, sedangkan pekerjaan yang harus dikerjakan banyak sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan perijinan yang tidak kunjung dikerjakan.

5. Akuntabilitas

Bentuk pertanggungjawaban Bidang Perijinan Kesra Rakyat dan Lingkungan dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan yaitu berupa laporan mengenai berapa banyak jumlah perijinan yang diterbitkan setiap bulannya. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dilaporkan secara vertikal kepada Bidang IT setiap bulannya, nantinya Bidang IT yang akan *cover* semua perijinan di BPPT untuk dilaporkan ke Bidang Pengawasan Perijinan. Setelah laporan perijinan dilaporkan kepada Bidang IT, nantinya Bidang IT yang akan *publish* ke *website* resmi BPPT Kota Semarang, hal tersebut merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi kepada publik.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya

secara optimal. Berdasarkan hal tersebut ketersediaan SDM yang ada di Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan kinerja pelayanan, namun jumlah SDM yang sedikit dibandingkan dengan kedua bidang perijinan lainnya, sedangkan perijinan yang ditangani paling banyak menyebabkan beban kerja yang tidak sesuai, sehingga SDM yang ada belum mendukung kinerjanya.

b. Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang terdapat di Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan yang sifatnya wajib ada untuk melaksanakan proses penyelesaian pelayanan perijinan yaitu, komputer, *printer* dan mesin *fotocopy*. Sarana tersebut menjadi faktor pendorong pelaksanaan kinerja, namun yang masih menjadi masalah yaitu kuantitas sarana tersebut yang masih terbatas. Terbatasnya kuantitas sarana tentu menyebabkan dalam proses penyelesaian pekerjaan tidak

dapat cepat. Di dalam menggunakan komputer untuk meng-*entry* data perijinan masih harus bergantian. Hal serupa juga terjadi pada penggunaan mesin *fotocopy*, padahal mesin *fotocopy* merupakan sarana yang sifatnya vital, sebab mesin *fotocopy* dipakai untuk menggandakan SK perijinan yang sudah terbit untuk keperluan legalisir.

c. Sitem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen atau dapat disngkat dengan SIM berhubungan dengan pengelolaan *data base* yang digunakan untuk mempertinggi kinerja organisasi. SIM yang digunakan Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan di dalam melaksanakan proses pelayanan perijinan sudah menggunakan sistem aplikasi yang berbasis teknologi informasi yang dikontrol melalui *server* dan dikoneksikan dengan akses internet. Penggunaan sistem aplikasi tersebut menjadikan pekerjaan lebih efektif,

meskipun sistem manual tetap di jalankan.

d. Budaya Kerja

Budaya kerja dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan. Mengenai tingkat kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan kinerja masih perlu ditingkatkan, karena masih adanya kebiasaan menumpuk perijinan. Selain itu, di dalam mengerjakan pelayanan perijinan tidak pernah memiliki target harian, budaya mereka hanya bekerja semampunya sebenarnya kurang tepat, karena manakala perijinan yang masuk banyak dan tidak ada target berapa persen yang harus dikerjakan dari jumlah perijinan yang masuk tiap harinya menjadikan perijinan akan menumpuk terlalu lama, hal tersebut juga akan berdampak pada molornya proses penerbitan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan kinerja Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan belum optimal, hal tersebut dapat

dibuktikan dari dimensi pengukuran kinerja. Dari ke lima dimensi tersebut, terdapat empat dimensi yang belum optimal yaitu dimensi produktivitas, orientasi kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas, sedangkan dimensi yang sudah berjalan dengan baik baru indikator akuntabilitas.

Faktor Pendukung di dalam pelaksanaan kinerja pada Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan adalah tersedianya SDM dengan sudah adanya pembagian tugas, tersediannya sarana prasarana utama dalam proses perijinan dan penggunaan sistem informasi manajemen berupa aplikasi yang berbasis teknologi informasi, sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah terbatasnya kuantitas SDM dan sarana prasarana serta budaya kerja yang terbiasa menumpuk perijinan serta tidak adanya target penyelesaian perijinan yang masuk setiap harinya.

Saran

1. Di dalam meningkatkan kinerja Bidang Perijinan Kesra dan

Lingkungan agar optimal, perlu beberapa upaya sebagai berikut :

- a. Menciptakan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan tim teknis. Terciptanya hubungan yang sinergis antar keduanya akan mampu mendukung produktivitas kinerja pelayanan perijinan.
 - b. Menetapkan hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) sebagai standar utama penilaian dan evaluasi kinerja pada tiap bidang perijinan.
 - c. Meningkatkan sosialisasi secara intensif serta meningkatkan kepekaan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan agar lebih bisa mengerti dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya.
 - d. Membuat prosedur dan persyaratan perijinan yang lebih jelas dan sistematis.
2. Di dalam mengatasi permasalahan yang menjadi faktor penghambat :
- a. Meningkatkan kualitas SDM melalui penguatan penguasaan kompetensi dan keahlian teknologi melalui pelatihan yang dilakukan secara berkala.

Keterbatasan SDM perlu segera ditangani dengan penambahan pegawai melalui kebijakan pemerintah dalam perekrutan PNS atau dengan penambahan tenaga honorer yang berkompeten.

- b. Penambahan dan pembenahan sarana prasarana.
- c. Perlunya menentukan standar minimal berapa persen dari perijinan yang masuk per harinya untuk dikerjakan, hal tersebut akan sangat membantu ketika perijinan yang masuk banyak, akan dapat meminimalisir kemoloran penerbitan perijinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Salemba Humanika
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Komang, dkk.208. *Perilaku Keorganisasian*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.

- Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung :Fokusmedia.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Tentara Pelajar.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suwitri, Sri. 2009. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Syafii, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.

Non Buku :

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 53 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.

Perturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.

Renstra BPPT Kota Semarang tahun 2010-2015