

Profesionalisme Pegawai Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman Dan Pertanahan (PERKIMTAN) Kabupaten Banyuasin Dalam Pemberian Rekomendasi Siujk, IMB, PEIL BANJIR” Dalam Cepatnya Memberikan Pelayanan

Junian Louwim

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan (PERKIMTAN) Kabupaten Banyuasin

Email: azkasyaza@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the professionalism of public housing service employees, the regency and settlement area (perkimtan) of banyuasin in giving imb recommendation, piel flood, siujk. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The sample of this study consisted of employees and residents as well as developers, respondents who would be chosen unintentionally with a minimum time limit of five days. The sampling technique in this study uses non-probability sampling technique with the type of accidental sampling. Data collection techniques used are: 1) interviews; 3) documentation. Item validity test is done by Product Moment correlation technique from Person. Whereas the results of the study showed that the implementation of the service provided recommendations on the professionalism of public housing officials, the settlement and land area of Banyuasin district in the provision of imb recommendations, piel floods, siujk refers to service standards. The implementation of the public service prime service, the settlement area and the land of Banyuasin Regency can be measured from each of the following indicators: service procedures are categorized clearly, service completion time is categorized quite fast, service costs are categorized as very reasonable, service products are categorized as good, service facilities and infrastructure categorized as very good, the competence of service personnel is categorized as good. Overall the implementation of service standards is still not optimal because there are still service indicators that are still in the sufficient category. Indicators of the implementation of services that are still not well implemented are the aspects of service time.

Keywords: *Excellent Service, Service standards, professionalism*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme pegawai dinas perumahan rakyat, kawasan pemukiman dan pertanahan (perkimtan) kabupaten banyuasin dalam pemberian rekomendasi imb, piel banjir, siujk. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri atas pegawai dan warga serta pengembang, responden yang akan dipilih secara tidak disengaja dengan penentuan batas waktu minimal lima hari. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) wawancara; 3) dokumentasi. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment dari Person. Sedangkan Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan pemberian rekomendasi profesionalisme pegawai dinas perumahan rakyat, kawasan pemukiman dan pertanahan (perkimtan) kabupaten banyuasin dalam pemberian rekomendasi imb, piel banjir, siujk mengacu pada standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima dinas perumahan rakyat, kawasan pemukiman dan pertanahan kabupaten banyuasin dapat diukur dari masing-masing indikator berikut: prosedur pelayanan dikategorikan jelas, waktu penyelesaian pelayanan dikategorikan cukup cepat, tidakdi kenakan biaya pelayanan dikategorikan sangat wajar, produk pelayanan dikategorikan baik, sarana dan prasarana pelayanan dikategorikan sangat baik, kompetensi petugas pelayanan dikategorikan baik. Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup.

Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu pada aspek waktu pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan prima, standar pelayanan, profesionalisme*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, rutinitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik sangat penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kehidupan masyarakat akan semakin baik. Pemerintah telah menertibkan beberapa aturan hukum terkait pelayanan, di antaranya yaitu Rekomendasi, melalui Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Selain itu telah diterbitkan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sebelum adanya Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Banyuwangi masyarakat mengalami kesulitan saat pembuatan Rekomendasi SIUJK, IMB, PIEL banjir karena banyak tahapan yang harus diurus oleh pemohon dan membutuhkan waktu yang lama. Sekarang setelah adanya Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Pemerintah Kabupaten merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca Otonomi Daerah dengan memberikan

pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan serta kepastian berusaha sesuai semangat otonomi melalui sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan Rekomendasi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuasin telah membentuk Susunan Organisasi Dinas perumahan rakyat, kawasan permukiman dan pertanahan (PERKIMTAN) yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 08 Tahun 2008 dan diimplementasikan dengan Keputusan Bupati BANYUASIN Nomor 34 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Dinas perumahan rakyat, kawasan pemukiman dan pertanahan Kabupaten Banyuasin serta diperkuat dengan Keputusan Bupati Nomor 53 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Pelayanan/Rekomendasi kepada Kepala Dinas perumahan rakyat, kawasan pemukiman dan pertanahan Kabupaten Banyuasin .

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan dapat dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan Rekomendasi untuk beberapa jenis pelayanan Rekomendasi yang telah diberikan ada pun jangka waktu penerbitan Rekomendasi yang diberikan kepada masyarakat diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Realisasi waktu penyelesaian pelayanan Rekomendasi pada Dinas perumahan rakyat, kawasan pemukiman dan pertanahan Kabupaten Banyuasin dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Rekomendasi

No	Jenis Rekomendasi	Waktu dan Proses	Keterangan
1	Rekomendasi Mendirikan Bangunan (IMB)	14 hari	Setelah Diverifikasi Perumahan Dan Tempat Tinggal
2	Rekomendasi Peil Banjir	14 hari	Setelah Diverifikasi Untuk Perumahan

3	Surat Rekomendasi Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	7 hari	Setelah Diverifikasi Perusahaan
---	--	--------	------------------------------------

Sumber : PERKIMTAN 2018

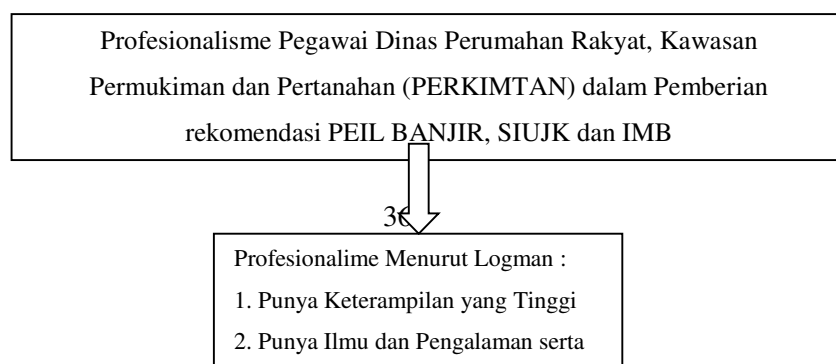
2. Literature Review

Longman (1987), profesionalisme merupakan tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional, dengan cara yang tidak merugikan pihak-pihak lain, sehingga tindakannya bisa diterima oleh semua unsur yang terkait.

Sugiono (2012 :333) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan Mendeskripsikan sesuatu masalah.

Nazir (2011:175) pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan tanpa ada pertolongan lain untuk keperluan tersebut

Bagan kerangka pikir permohonan rekomendasi



Hipotesis

Hasil analisis menggunakan metode kualitatif menunjukkan tingkat profesional pegawai PERKIMTAN belum meningkatkan profesionalnya Hal ini terdapat tidak sesuai SOP Keahlian Teknik Pemakaian teknologi penunjang percepatan rekomendasi pegawai PERKIMTAN belum terlalu dianggap bisa menguasai teknologi.

3. Metodologi Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah Deskriptif, terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

Sedangkan dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2012 :333) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan Mendeskripsikan sesuatu masalah.

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk menganalisis atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan datayang obyektif dalam rangka menganalisis dan memahami Profesionalisme Pegawai Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan (PERKIMTAN) dalam kecepatan Pemberian Rekomendasi PEIL Banjir, SIUJK dan IMB di Kabupaten Banyuasin .

Jenis data dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu data primer dan data sekunder, yaitu: Data Primer Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Lalu untuk mendapatkan data primer tersebut, penulis menggunakan cara wawancara dan observasi: Data Sekunder Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka. data-data yang dikumpulkan merupakan data yang mempunyai kesesuaian dan kaitan dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan. data sekunder dalam penelitian ini diperoleh

dengan cara penelitian kepustakaan. yang ditemui yaitu susah mencari alamat pemohon karena penulis bukan warga setempat.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Proses analisis data secara kualitatif dimulai dengan menelaah data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informasi, baik melalui wawancara maupun studi dokumentasi. dan teknik wawancara digunakan triangulasi. Teknik ini bertujuan untuk melakukan pengecekan ulang dengan cara mengkombinasikan berbagai jenis metode kualitatif. Adapun kegiatan-kegiatan tersebut menggunakan analisis dengan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012 : 334).

4. Hasil dan Pembahasan

Setelah data direduksi tahap selanjutnya adalah penyajian data. Pada tahap ini data yang telah dipilah-pilah dimasukkan dalam kategori tertentu dalam bentuk tabel agar memperoleh gambaran secara utuh. Penyajian data dilakukan dengan cara penyampaian informasi berdasarkan data yang dimiliki dan disusun secara runtut dan baik dalam bentuk naratif, sehingga mudah dipahami. Adapun dalam tahap ini peneliti membuat rangkuman secara deskriptif dan sistematis sehingga tema sentral yaitu Profesionalisme Pegawai Kantor Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Banyuasin dalam Pemberian Surat Izin (SIUJK,IMB,PEIL BANJIR) dapat diketahui dengan mudah.

Pengertian Pelayanan Publik Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2006: 3), “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah pelayanan dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Bedasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pengertian Pelayanan Prima Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah organisasi. Aktivitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan yang prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan 11 terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima. Menurut Atep Adya Barata (2003: 25), “Hakikat pelayanan prima/ layanan prima beritik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”. Secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima.

5. Kesimpulan

Pelayanan Rekomendasi yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Banyuwasin adalah pelayanan Rekomendasi SIUJK, IMB, PEIL Banjir, dari hasil penelitian penulis ada beberapa keluhan di masyarakat terkait pelayanan SIUJK, IMB, PEIL Banjir, seperti yang dikemukakan oleh SARIF pengembang perumahan (vila bukit indah), pelaku usaha pengembang di Pangkalan Balai Kabupaten Banyuwasin yang mengeluhkan lambannya pengurusan SIUJK, IMB, PEIL Banjir yang tidak sesuai dengan standar ketentuan SOP yang berlaku pada dinas perkimtan banyuwasin , hal ini dikarenakan

terbatasnya jumlah pegawai yang trampil dan berpengalaman di bidang pelayanan serta harus mengerjakan pekerjaan lainnya demi memperlancar kinerja di bidang pelayanan dinas perkimtan banyuasin. Dari kelebihan dan kelemahan aspek profesionalisme pegawai tersebut disimpulkan pegawai memiliki potensi ilmu, pengalaman serta kecerdasan namun tidak disertai dengan dedikasi pelayanan prima.

6. Daftar Pustaka

- Battinggi, ahmat, 1998, manajemen pelayanan umum ; universitas terbuka
- Handoko, T. H. 2012. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 2. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta
- Hanif, Nurkolis 2007, teori dan praktik pemerintah dan otonomi daerah ; grasindo
- Hasibuan, S. P. Melayu, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan. 2007. *Manajemen sumber daya manusia : cetakan 9 PT bumi aksara*
- Korten dan alfonso 1981 profesionalisme memiliki arti ; www. Gogel. Com diunduh 04/02201804/022018
- Lembaga Penerbitan fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Longman. 1987 profesionalisme memiliki arti ; www. Gogel. Com diunduh 04/022018
- Moenir.a.s 2006 manajemen pelayanan umum di indonesia. Pt bumi aksara
- Moleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pamudji 1985 profesionalisme memiliki arti ; www. Googel. Com diunduh 04/022018
- Simanjuntak. P.J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Edisi 3. Jakarta.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*, cetakan 4. Bandung: Alfabeta
- Widodo, D. S. 1991. *Pokok-Pokok Adminitrasi Kepegawaian*. Jakarta: Ghalia
- Wikipedia pelayanan publik [http//en, wikipedia.org/wiki/publik-servis](http://en.wikipedia.org/wiki/publik-servis) diunduh04/022018