

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL (IUMK) DI KANTOR KECAMATAN JEKAN RAYAKOTA PALANGKA RAYA

Andry¹; Tri Lasmaria Sihotang²

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Andryteaser1663@gmail.com¹; Trilasmaria1661@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pelayanan penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) DI Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Serta faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Penerbitan IUMK DI Kantor Kecamatan Jekan Raya. Dengan penelitian Deskriptif dan metode Kualitatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena-fenomena yang ada. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Data primer diolah dari hasil pengamatan dan wawancara mendalam dengan aparatur/pegawai Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Sedangkan, Data Sekunder diperoleh dari Kantor Kecamatan Jekana Raya Kota Palangka Raya tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (Iumk) Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya sudah cukup optimal/baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator Produktivitas, Responsivitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor internal dan eksternal mempengaruhi Kinerja Pelayanan Penerbitan IUMK Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

Kata Kunci : *Kinerja Pelayanan, IUMK, Kecamatan.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to know the Performance of Services issuing Micro and Small Business Licenses (IUMK) in the District Office of Jekan Raya Palangka Raya City. As well as factors that affect the Performance of IUMK Issuance Services in Jekan Raya Subdistrict Office. With descriptive research and qualitative methods, this research aims to describe and explain existing phenomena. The data used in this study were primary data and skunder data. Primary data is processed from observations and in-depth interviews with the apparatus / employees of the District Office of Jekan Raya Palangka Raya City. Meanwhile, Secondary Data was obtained from the Jekana Raya District Office of Palangka Raya City. This can be seen from the indicators of Productivity, Responsiveness and Accountability. This research also showed that internal and external factors affect the Performance of IUMK Issuance Services in the Jekan Raya District Office of Palangka Raya City.

Keywords: Service Performance, IUMK, Subdistrict.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat adalah fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, (Ogotan, 2016). Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan akan baik pula, tugas utama aparatur pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, Baik buruknya pelayanan yang diberikan aparatur mencerminkan kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) tentang Pelayanan Publik menjelaskan kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pembangunan. Oleh karenanya untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijelaskan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit layanan. Dalam kegiatan pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah mempermudah urusan layanan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, prosedur yang panjang, mempersingkat waktu pelaksanaan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Pemerintah daerah, provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah sendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satu perangkat daerah di kabupaten/kota adalah Kecamatan. Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pembentukan kecamatan ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kecamatan adalah ujung tombaknya dari penyelenggaraan pemerintah yang berlangsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja pelayanan publik tersebut.

Kinerja pelayanan menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik pada umumnya, (Bappenas, 2010), pelayanan perizinan pada khususnya yang kesan buruknya pelayanan perizinan selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia pelayanan perizinan. Selama ini pelayanan perizinan selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan yakni perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan pelayanan yang tidak baik. Dalam upaya mencapai pelayanan yang berkualitas diperlukan penyusunan standar pelayanan yang menjadi tolok ukur, Penerapan standar pelayanan merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang.

Pada kenyataannya masih ada aparatur pemerintah belum menyadari pentingnya pelayanan, sehingga sering terjadi di kalangan aparatur pemerintah yang menunjukkan bahwa mereka pada umumnya masih belum menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat. Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban

masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu, dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan hasil sesuai yang diharapkan, (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017). Aparatur pelayanan publik dalam melayani masyarakat dituntut memiliki kinerja yang baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dirugikan. Kinerja pegawai tidak terlepas dari prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam mewujudkan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya yakni prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan (Peraturan Menteri Dalam Negeri, 2010) tentang Kecamatan Jekan Raya sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), Dimaksudkan pelayanan dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Untuk itu diperlukan adanya sumber daya aparatur yang tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, bersikap ramah dan cekatan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) dilaksanakan dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempermudah proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, transparan pasti dan terjangkau.

Adapun jenis dan bentuk Pelayanan Terpadu Administrasi (PATEN) di Kecamatan Jekan Raya dapat dilihat tabel dibawah:

Tabel. Jenis pelayanan Kantor Kecamatan Jekan Raya

No	Jenis layanan	Bentuk layanan
1	Jenis perizinan	1. Penerbitan ijin usaha mikro dan kecil
2	Jenis Non perizinan	1. Perekaman data kartu tanda penduduk elektronik (Ktp-el) 2. Registrasi mengetahui permohonan imb 3. Registrasi mengetahui pembuatan kartu keluarga (kk) 4. Registrasi mengetahui pembuatan surat pindah 5. Registrasi mengetahui pembuatan surat keterangan domisili penduduk 6. Registrasi mengetahui surat keterangan tidak mampu (sktm) 7. Registrasi mengetahui susunan keluarga

8. Registrasi mengetahui surat keterangan nikah dan rujuk
9. Registrasi mengetahui surat keterangan duda/janda
10. Registrasi mengetahui surat keterangan belum pernah menikah
11. Registrasi mengetahui surat keterangan kematian
12. Surat dispensasi nikah
13. Registrasi mengetahui surat keterangan talak/cerai
14. Registrasi mengetahui permohonan pendirian tempat /sarana ibadah
15. Rekomendasi pencairan bantuan dana untuk rumah ibadah
16. Registrasi mengetahui permohonan izin keramaian
17. Registrasi mengetahui surat keterangan berkelakuan baik (skbb)
18. legalisasi surat keterangan ahli waris/kuasa waris
19. Legalisasi administrasi pertanahan (sppt)
20. Registrasi surat pernyataan pemilik tanah (sppt)
21. Registrasi mengetahui surat keterangan ahli waris/kuasa waris

Sumber: Kantor Kecamatan Jekan Raya, 2019

Berdasarkan tabel di atas sesuai dengan (Peraturan Daerah Kota Palangka Raya, 2019) tentang Kecamatan Jekan Raya sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) tentang susunan dan organisasi tata kerja sekretariat daerah dan pemerintah kecamatan yang dijelaskan bahwa tugas dan tanggung jawab camat adalah membantu kepala daerah dalam membina kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan, memiliki 2 Jenis layanan yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan. Maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pelayanan perizinan yaitu Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), IUMK merupakan pelayanan yang penyelesai/ pengurusan pelayanannya ada di kecamatan.

Pada kenyataannya kinerja pelayanan publik di Kecamatan Jekan Raya masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah belum berjalan secara profesional, efektif dan efisien. Banyaknya keluhan dan berbagai pengaduan masyarakat bahwa belum maksimalnya kinerja aparatur selaku penyelenggara pelayanan publik.

Menurut hasil pengamatan awal dari peneliti, dalam pelaksana penerapan pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kantor Kecamatan Jekan Raya berjalan tidak sesuai target karena adanya berbagai hambatan dan kendala. Baik bersifat internal dan eksternal yaitu:

1. Faktor Internal

- a. Masih kurangnya kerjasama antara pegawai dalam memberikan pelayanan terkhususnya dalam pelayanan pembuatan IUMK kepada masyarakat seperti kurangnya respon dan inisiatif pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Masih belum ada sanksi yang tegas kepada pegawai dalam memberikan kedisiplinan saat pegawai melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor Eksternal

- a. Masih Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pembuatan izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) sehingga masyarakat bolak-balik ke Kantor Kecamatan Jekan raya hanya untuk mengurus pelayanan itu saja.
- b. Sarana dan prasana yang kurang memadai atau tidak lengkap.

Dari berbagai kondisi sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Jekan Raya tersebut menjelaskan bahwa kesiapan pelaksanaan pelayanan publik masih sepenuhnya belum terwujud, kinerja pelayanan aparatur masih dihadapkan permasalahan-permasalahan tidak efisien, tidak efektif dan kurang profesional.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja pelayanan dalam penerbitan IUMK (Izin Usaha Mikro dan Kecil) serta apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan dalam penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kantor Kecamatan Jekan Raya. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja pelayanan dalam pembuatan IUMK (Izin Usaha Mikro dan Kecil) serta Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu, (Moleong, 2012),. Guna mendapatkan fenomena yang lebih mendalam maka digunakan metode kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan agar dapat mengumpulkan sebanyak mungkin informasi mengenai fakta-fakta yang terkait Kinerja Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya serta menelaah faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kantor Kecamatan Jekan Raya. Menurut (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap profil organisasi, tinjauan konseptual, dan penelitian terdahulu. Informan dalam penelitian adalah Camat, Sekretaris Camat, Kepala

Sub bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pelayanan, Pegawai/staf Kantor Kecamatan Jekan Raya yang melaksanakan tugas pelayanan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan serta masyarakat/user yang berkunjung di Kantor Kecamatan Jekan Raya.

HASIL PEMBAHASAN

1. Kinerja Pelayanan dalam Penerbitan IUMK

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian organisasi adalah kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh atau kenyataan yang ada di lapangan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya, (Robbin & Judge, 2015).

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi, (Muhamad Mahsun, 2013). Setiap organisasi publik memiliki tanggungjawab yang diperuntukkan bagi masyarakat umum. Kinerja pelayanan publik ini akan senantiasa diperhatikan oleh masyarakat luas, sehingga pegawai dari setiap organisasi publik yang ada perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan untuk masyarakat. Untuk itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator kinerja pelayanan publik yaitu Produktivitas, Responsifitas dan Akuntabilitas. Konsep ini dipilih peneliti karena indikator ini diharapkan dapat menjelaskan secara komprehensif tentang kinerja pelayanan publik dalam penerbitan IUMK di Kantor Kecamatan Jekan Raya.

Produktivitas

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu, (Sarjono, 2012). Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas mengenai sejauh mana kinerja pelayanan pada penerbitan izin usaha mikro dan kecil yang dilakukan oleh Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya dan bagaimana hasil layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Produktifitas kinerja pelayanan penerbitan IUMK di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya sudah cukup menampakkan hasil yang baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan pemohon mengenai penjelasan kepada tiap pemohon yang belum mengerti syarat apa saja yang dibutuhkan dalam penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil dan bagaimana prosedur yang harus dijalani. Pemohon yang semula tidak mengerti sama sekali tentang syarat-syarat dan prosedur yang telah ditentukan, setelah dijelaskan melalui loket informasi menjadi mengerti dan bisa

melengkapi syarat- syarat yang telah ditentukan. Selain itu juga kita dapat melihat dari penyelesaian IUMK setiap bulannya yang bisa dikatakan hampir semua permohonan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat mutu.

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, (Ratminto, 2015). Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dalam mekanisme pelayanan ini dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan khususnya pelayanan penerbitan IUMK pada Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya cukup Responsif terhadap keluhan-keluhan pengguna jasa/masyarakatnya.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas dapat dikatakan juga sebagai kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periode, (LAN dan BPKP, 2010).

Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Penerbitan IUMK di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya dalam pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat bisa dikatakan cukup bertanggung jawab terhadap kinerja pelayanannya. Bentuk pertanggungjawaban Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya dalam kinerja pelayanan publiknya tertuang memberikan pelayanan secara kurang transparan seperti yang terdapat pada salah satu asas pelayanan publik yaitu asas keterbukaan. Dalam hal ini masih belum keterbukaan biaya, waktu, data serta informasi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)

Adapun yang menghambat Kinerja Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka raya antara lain:

a. Faktor Internal

Kepemimpinan

Kepemimpinan sebagai suatu proses dengan berbagai cara untuk mempengaruhi orang atau kelompok orang yang untuk mencapai tujuan yang bersama. Berkaitan erat dengan pekerjaan yang harus dilaksanakan dan kekompakan orang-orang yang dipimpinnya. Di samping kemampuannya melaksanakan peran tersebut, seorang pemimpin dituntut untuk dapat menyelesaikan diri dengan keadaan sehingga memungkinkan dirinya diperoleh keuntungan dari sifat yang dimilikinya, berupa keinginan untuk menerima tanggung jawab, kemampuan untuk berspektif dan objektif, kemampuan untuk berkomunikasi serta kemampuan dalam menentukan skala prioritas. Maka dari itu bahwa kepemimpinan yang dilihat dari aspek pengaruh, motivasi serta pemberian informasi sangat berpengaruh terhadap kinerja atau pencapaian hasil kerja dari para pegawai dalam lingkup organisasi.

Sumber Daya Manusia

Dalam melayani kebutuhan dari pelanggan maka aparat pegawai yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Pegawai dalam hal ini merupakan ujung tombak dalam memenuhi kepuasan pelanggan/masyarakat dalam pelayanan IUMK di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Hal yang menjadi faktor yang penting dari sumber daya manusia di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya adalah tingkat pendidikan pegawai. bahwa komposisi pendidikan pegawai di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya tergolong masih belum cukup memadai. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pegawai yang masih berpendidikan SMA sedangkan kondisi idealnya minimal pegawai memiliki pendidikan Diploma atau Sarjana karena pendidikan tinggi merupakan poin utama dalam bekerja.

Menurut (Rivai, 2013), Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi karena manusia adalah aktor utama di setiap organisasi dimana atau apapun bentuk. Sumber daya manusia ini dapat dilihat dari tersedianya pegawai baik secara tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai dan tingkat kompetensi yang dimiliki pegawai.

Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana adalah peralatan yang digunakan oleh organisasi untuk menunjang keberhasilan suatu tujuan tersebut. Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya sudah layak dan baik, karena yang menjadi penunjang keberhasilan suatu program ataupun sarana dan prasarana yang ada adalah peralatan yang ada dan digunakan untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri dengan melakukan perawatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan penerbitan surat Ijin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).

Hal tersebut karena masyarakat hanya mengharapkan proses layanan dengan segera dan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya menjadikan peralatan sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan.

Hal tersebut dikarenakan kelalaian petugas dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat. Kelalaian tersebut disebabkan oleh kesibukan para pegawai yang sibuk menangani pengaduan lain, keterbatasan pegawai ini yang menyebabkan pelayanan tidak memuaskan di kalangan masyarakat.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari luar lingkup di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya yang berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan yang diberikan, Faktor eksternal pegawai merupakan suatu interaksi yang dijalin dengan masyarakat yang diukur dengan indikator komplain/ keluhan pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi dan tingkat kepedulian masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi

Faktor eksternal dilihat dari indikator keluhan-keluhan masyarakat/ komplain dimana petugas masih acuh tak acuh atau cuek dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Dan masih adanya komunikasi dengan berbahasa daerah (bahasa dayak) sehingga terkadang tidak dimengerti oleh pemohon yang bukan berasal dari bahasa daerah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian tentang Kinerja pelayanan publik dalam penerbitan IUMK di Kecamatan Jekan Raya dapat dikatakan telah memenuhi kategori cukup baik yang dijelaskan dari produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut: Produktivitas Kinerja Pelayanan pada Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kantor Kecamatan Jekan Raya sudah cukup baik dikarenakan sudah mencapai target dan sudah memenuhi SPOPP (standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan). Hal ini dapat kita lihat dari pelayanan penyelesaian setiap bulannya yang bisa dikatakan hampir semua permohonan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat mutu. Responsivitas Kinerja Pelayanan pada Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kantor Kecamatan Jekan Raya sudah cukup responsif. Dilihat dari tanggapan pegawai Kantor Kecamatan Jekan Raya terhadap harapan-harapan, aspirasi dan juga keluhan-keluhan yang dialami pemohon mengacu pada SPOPP (standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan) dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna pemohon, terkhususnya dalam pelayanan penerbitan IUMK. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan pada Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil di Kantor Kecamatan Jekan Raya cukup

bertanggungjawab terhadap masyarakat dilihat dari bagaimana Kantor Kecamatan Jekan Raya memberikan pelayanan belum secara transparan seperti yang terdapat pada salah satu asas pelayanan publik yaitu asas keterbukaan. Dalam hal ini keterbukaan biaya, waktu, prosedur dan data serta informasi.

Dan Faktor-faktor yang mempengaruhi pada Kinerja Pelayanan Publik dalam penerbitan IUMK di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya merupakan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang terdiri dari Kepemimpinan, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Sarana Prasarana sebagai penunjang pelayanan. Sedangkan faktor eksternal dilihat dari indikator keluhan-keluhan masyarakat / komplain dimana petugas masih acuh tak acuh atau cuek dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Dan masih adanya komunikasi dengan berbahasa daerah (bahasa dayak) sehingga terkadang tidak dimengerti oleh pemohon yang bukan berasal dari bahasa daerah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Laporan Kajian*, 1–174.
- LAN dan BPKP. (2010). *Akuntabilitas dan Good Governance* (pertama). Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif* (5th ed.). Remaja Rosda Karya.
- Muhamad mahsun. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Buku Bahti Profesindo.
- Ogotan, M. (2016). Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(41).
- Peraturan Daerah Kota Palangka Raya. (2019). *Walikota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya* (pp. 1–18).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2010). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (pp. 1–7).
- Ratminto, dan W. S. A. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (pp. 180–181). Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. dan S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. PT. Raja Grafindo.

- Robbin & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. (16th ed.). Salemba Empat.
- Sarjono, H. (2012). Model Pengukuran Produktivitas Berdasarkan Pendekatan Rasio Output Per Input. *The Winners*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3821>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (pp. 1–77).