BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas Kinerja Aparatur KPPT Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan SIUP Melalui SIM PPTSP Di Kota Cimahi

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Bentuk apapun institusi pelayanananya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Keterkaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif kepada masyarakat, salah satunya jika struktur organisasi tersebut lebih terdesentralisasi dari pada tersentralisasi, karena dengan struktur yang terdesentralisasi akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat sebagai pelanggan. Keterkaitannya dengan persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capabelity*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*), dengan tujuan untuk menciptakan suatu siklus atau sistem yang tepat guna dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi publik, di samping mendorong karyawan untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktivitas yang tinggi, juga harus mencerminkan kesediaan manajemen untuk menghargai perilaku positif yang diinginan karyawan dan organisasi publik tersebut. Artinya, di samping kinerja dan produktivitas kinerja, suatu sistem imbalanpun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman, kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, prakarsa, kreativitas, inovasi dan perilaku positif lain yang jelas.

Aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang ditepakan dan disepakati bersama diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu efektivitas maka

salah satunya dapat dilihat dari aktivitas yang keterkaitannya dengan letak dinamika manajemen terutama jika dihunbungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok pembahasan hal tersebut. Hakekatnya dalam pemberian pelayanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam pemberian pelayanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun kelompok dalam bentuk badan/organisasi.

Merujuk pada Ketetapan MPR-RI No. XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN); mengatakan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Kondisi obyektif menunjukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi masih dalam proses pada pengembangan sistem pemerintahan yang lebih meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu serta kualitas SDM yang ada dalam menjalankan kegiatan pemberian pelayanan tersebut sebagaimana mestinya.

Keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan itu sendiri kepada pemohon (masyarakat). Kebutuhan akan keterbukaan dalam pemberian pelayanan harus dicanangkan, karena pada dasarnya dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan, hal demikian sangat dibutuhkan karena senantiasa akan melahirkan atau menciptakan antusias masyarakat dalam melegalisasikan unit usaha yang dimiliki. Oleh karena itu, aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan

serta hak dasar bagi warga Negara, harus senantia berorientasi kepada kualitas pelayanan dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pemberian pelayanan itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Peran aparatur sangat penting dalam melaksanakan pembangunan nasional berupa pemberdayaan masyarakat, melalui kegiatan pemberian pelayanan yang senatiasa tidak pandang bulu (adil) dalam dalam pelaksanaannya.

Berbicara masalah kejelasan dan kepastian serta keadilan, tentunya tidak terlepas dari peran serta aparatur yang profesional dalam bekerja. Tertanamnya jiwa profesionalisme dalam bekrja tersebut secara langsung maupun tidak langsung berdampak positif terhadap kepuasan dari masyarakat (pelanggan) akan pelayanan yang diberikan, sekaligus dapat merubah paradigma proses birokrasi perizinan di KPPT Kota Cimahi terkesan masih berbelit-belit, serta membutuhkan waktu yang lama. Dengan tercapainya hal tersebut, maka efektivitas dalam bekerja dapat tebangun dengan pondasi Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, bahwa efektivitas aparatur KPPT Kota Cimahi secara keseluruhan dapat dikatakan efektif, hal tersebut ditandai dengan pencapaian kinerja yang optimal dalam pemberian pelayanan, dengan kualitas aparatur yang baik dalam merealisasikan pelayanan dan pengunaan sarana dan prasarana yang ada di KPPT Kota Cimahi. Hal lainnya yang menunjang optimalisasi aparatur dalam bekerja adalah kuantitas aparatur KPPT Kota Cimahi

yang cukup dalam memberikan hak dan kebutuhan masyarakat tersebut (pelayanan), serta dapat dilihat pula dari ketepatan waktu yang diberikan aparatur dalam memberikan pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP serta dalam merealisasikan pemerintahan yang baik (*good Governance*). Keterkaitannya dengan SIM PPTSP bahwa efektivitas aparatur KPPT Kota Cimahi dalam bekerja diperlukan, karena tingkat kefektifan yang tinggi dalam bekerja, secara otomatis dapat melahirkan produktivitas yang tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan SIUP yang baik. Perwujudan asas-asas umum kepemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintahan, SDM aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan perizinanan di KPPT Kota Cimahi tidak terlepas dari optimalisasi kinerja aparatur untuk senantiaya meningkatkan kualitas baik aparatur itu sendiri maupun kualitas pemberian pelayanan. Proses dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi aparatur dalam bekerja. Artinya, pemahaman aparatur harus dilayani berubah menjadi aparatur yang melayani, hal tersebut merupakan langkah pembaharuan atau perubahan birokrasi pemerintahan dalam pemberian pelayanan yang mencakup makna redefinisi birokrasi, restrukturisasi, refungsionalisasi dan reposisi berbagai unsur dalam kehidupan birokrasi pemerintahan. Pembahasan reformasi birokrasi pemerintahan dalam hal tersebut, terkait dengan proses perubahan perilaku aparatur birokrasi agar dapat menjawab paradigma baru dalam menangani

persoalan yang ada terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mendapankan pelayanan.

Birokrasi pemerintahan dipandang tidak hanya melaksanakan pelayanan umum atau pemenuhan kebutuhan barang maupun jasa publik, malainkan sekaligus sebagai motivator/pendorong pertumbuhan dan perkembangannya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Tumbuhnya partisipasi masyarakat dapat dicapai melalui terwujudnya pelayanan publik yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima dan adanya pemberdayaan masyarakat. Artinya, diperlukanya partisipasi masyarakat yang tinggi serta pemeberdayaan masyarakat guna bersama-sama mewujudkan pembangunan nasional yang dinamis.

Perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi pemerintahan dapat dikembangkan dengan adanya sistem *reward* yang memadai adil dan jujur serta penegakan supremasi hukum yang mampu menindak penyimpangan secara adil, professional dan proporsional. Dengan penegakan hukum diharapkan perilaku aparatur birokrsi pemerintahan dapat berkerja dengan baik, sehingga dalam melaksanakan tugasnya dapat berjalan sesuai dengan harapan dengan didasari rasa takut terhadap kesalahan yang diperbuat. Artinya, para aparatur birokrasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya dapat meminimalisir kesalahan yang berdampak kepada kebiasaan yang baik, serta menumbuhkan etos kinerja yang tinggi, sehinga menjadi suatu sistem nilai atau etika yang tercermin dalam kehidupan sehari-hari. Etos kerja merupakan norma-norma yang mengikat secara eksplisit serta praktik-praktik yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk

dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan yang harus dipegang teguh oleh semua aparat dalam organisasi.

Pelaksanaan tugas aparatur dalam pemberian serta meningkatkan pelayanan yang ada di KPPT Kota Cimahi melalui SIM PPTSP tersebut, proses pencapai kinerjanya senantiasa dilandaskan pada *Standard Operating Procedure* (*SOP*) yang ada, berupa peraturan-peraturan baku yang didalamnya mencakup dasar hukum, maksud dan tujuan, klasifikasi sasaran dan standar biaya dalam merealisasikan pelayanan perizinan khususnya pelayanan SIUP. Adapun dasar hukum yang dimaksud adalah Perda No. 27 Tahun 2003 tentang Izin Usaha di Bidang Perdagangan, dengan kasud dan tujuan sebagai berikut: *Pertama*, terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka. *Kedua,* terbinanya dunia usaha dan perusahaan, perusahaan kecil, menengah dan besar. *Ketiga,* terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib. *Keempat*, tergalinya sumber pendapatan Kota. *Kelima*, mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keteranganlainnya tentang perusahaan.

Adapun sasaran yang tercantum dalam *SOP* sebagaimana dikasudkan adalah setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan, dengan klasifikasi sebagai berikut: *pertama*, SIUP Perusahaan Kecil (PK), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya sampai Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dengan biaya

pembuatan baru maupun perpanjang sebesar Rp. 50.000,- (Lima puluh ribu rupiah) yang berlaku sampai Lima Tahun. *Kedua*, SIUP Perusahaan Menengah (PM), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya diatas Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dengan biaya pembuatan baru maupun perpanjang sebesar Rp. 100.000,- (Seratus ribu rupiah) yang berlaku sampai Lima Tahun. *Ketiga*, SIUP Perusahaan Besar (PB), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya diatas Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dengan biaya pembuatan baru maupun perpanjang sebesar Rp. 150.000,- (Seratus lima puluh ribu rupiah) yang berlaku sampai Lima Tahun. Peraturan terkait dimaksudkan untuk menentukan dan atau sebagai acuan dari proses kinerja para aparatur yang menunjukan alur-alur atau urutan-urutan tertentu, sehingga dalam pelaksanaanya tidak ada penyelewengan atau melenceng dari acuan yang baku tersebut yang telah ditetapkan bersama.

Artinya, bahwa pencapaian kinerja aparatur yang maksimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai aktor utama pemberian kebutuhan berupa pelayanan senantiasa harus didasari pada peraturan-peraturan atau regulasi yang ada. Kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya senatiasa mengacu kepada *SOP* yang berlaku di KPPT Kota Cimahi, sehingga pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan senantiasa berada pada koridor atau alur yang sudah

ditentukan bersama pada *SOP* tersebut. Peran serta Kepala birokrasi dalam mensukseskan pelayanan yang melibatkan partisipasi sosial sangat dan selalu meningkakan hasil yang maksimal sangat besar dalam meningkatkan keefektifan bekerja para aparatur.

Kepemimpinan birokrasi yang efektif dapat dikatakan mempengaruhi atau menjadi faktor utama dalam pencapaian suatu tujuan yang telah disepakati bersama. Kepemimpinan birokrasi yang efektif pula sangat berpengaruh besar terhap kemajuan organisasi-organisasi publik dalam meningkatkan keberhasian-keberhasilan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepemimpinan yang diharapkan tentu di samping integritas kepribadian, dituntut pula memiliki kepekaan (*responsiviness*) terhadap kepentingan masyarakat dan masalah yang dihadapi masyarakat, kemampuan memecahkan masalah, serta melakukan pengambilan keputusan yang tepat. Keterkaitannya, kepemimpinan yang efektif tentu saja harus memiliki komitmen dalam pemahaman dan penghayatan serta pengamalan norma-norma atau etika profesi di bidangnya masing-masing.

Keterkaitannya dengan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam meningkatkan pencaian kinerja serta kualitas pelayanan perizinan khususnya pelayanan perizinan SIUP melalui SIM PPTSP terangkum dalam janji layanan atau komitmen kerja yang disepakati bersama yaitu janji layanan KPPT Kota Cimahi, yang dimaksudkan untuk memacu semangat bekerja aparatur pelayanan perizinan dalam menjalankan tugas sesuai dengan Standar Pelayanan dan Prosedur Tetap

berupa *SOP*, guna memproses perizinan dengan cepat, mudah, transparan dan pasti, memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan propesional.

Hakekatnya dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal oleh aparatur KPPT Kota Cimahi yang senantiasa berorientasi kepada perbaikan pelayanan SIUP didasarkan pada realisasi dokumen izin, karena apabila dalam pencapaian kinerja para aparatur tersebut lebih berorientasi kepada realisasi retribusi berupa peningkatan PAD, maka kualitas pelayanan tidak akan terjamin dengan kualitas pelayanan yang ada. Artinya, penyelenggaraan pelayanan dalam hal pemenuhan akan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat tidak akan terpenuhi.

Salah satu strategi aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pencapai kinerja yang maksimal, proses yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan khususnya SIUP melalui SIM PPTSP dapat dilihat atau memiliki alat ukur berupa realisasi dokumen izin dan realisasi retribusi. Namun, penekanan di KPPT lebih kepada kualitas dokumen izin, dalam arti meningkatkan kualitas SIUP. Pada dasarnya realisasi dokumen izin tersebut lebih condong kepada pendekatan *SOP* yang di dalamnya mencakup persyaratan-persyaratan yang terkait dengan SIUP itu sendiri, sepertihalnya usaha perdagangan berdiri di atas bangunan yang syaratnya harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang tidak terlepas dari aspek tata ruang dan aspek tata bangunan. Kualitas SIUP yang diberikan mengarah pada penjaminan dari pengendalian kedua aspek tersebut baik aspek tata bangunan maupun aspek tata ruang yang ditinjau oleh tim teknis sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan organisasi (*goal*) yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen, baik dalam meningkatkan kinerja aparaturnya maupun dalam meningkatkan pelayanan. Tujuan organisasi dalam pencapaiannya seringkali masih bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan sulit dilukiskan seperti apa. Dalam hal ini, sebagai contoh tujuan rumah tangga organisasi yang sederhana adalah nilai kebahagiaan. Bentuk kebahagiaan tersebut bagaimana tidak jelas, karena setiap keluarga dari masing-masing organisasi mempunyai sudut pandang yang berbeda akan tujuan itu sendiri.

Bentuk tujuan dari aparatur KPPT Kota Cimahi tidak lain untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dari pemberian pelayanan yang dilakukan. Hal demikina dapat dilihat dari usaha aparatur dalam meningkatkan pencapaian kinerja yang maksiamal serta dalam pemberian pelayanan SIUP melalui aplikasi SIM PPTSP tidak perlu adanya pengulangan-pengulangan dalam pembuatan dokumen izin SIUP tersebut. Artinya dengan adanya SIM PPTSP tersebut maka satu kali permohonan masuk di loket sudah dapat terdata dalam aplikasi tersebut, sehingga dapat langsung diproses.

Dalam pemrosesannya dapat langsung diakses pula dari loket oleh pengolah data yang kemudian masyarakatpun dapat mengetahuai posisi pemrosesannya data tersebut. Salah satu manfaat adanya SIM PPTSP tersebut untuk mempersempit pertemuan pemohon dengan aparatur, sehingga pencapaian kinerja dapat secara maksimal dilakukan guna menghasilkan *output* yang bermutu.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, bahwa pencapaian kinerja yang maksimal aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya SIUP melalui SIM PPTSP secara keseluruhan dapat dikatakan optimal, karena dalam pelaksanaannya aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan tidak terlepas dari *SOP*, terlebih lagi dengan diberlakukannya SIM PPTSP tersebut sangat membantu kinerja pegawai atau aparatur dalam pemberian pelayanan yang efektif, sehingga pencapaian kinerja yang maksimalpun terpenuhi. Artinya, dengan adanya atau dukungan dari SIM PPTSP tersebut kinerja aparatur sangat optimal, cepat serta tujuanpun dapat diraih tentunya tanpa mengabaikan satandar, acuan baku berupa *SOP* dalam kegiatan pemberian pelayanan tersebut.

Salah satu pendukung untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja yang tinggi dilihat dari kuantitas aparatur yang ada di KPPT kota Cimahi. Kuantitas pada dasarnya berkaitan dengan pemberian pelayanan yang baik. Upaya pembaharuan penampilan kinerja pelayanan publik termasuk aparatur pemerintahan, tidak terlepas dari berbagai hambatan antara lain kebiasaan-kebiasaan buruk aparatur yang berakibat pada buruknya panampilan atau pemberian pelayanan. Birokrasi pada dasarnya tidak selalu berkonotasi negatif atau merugikan, yang dimaksudkan adalah rasionalisasi atau keseimbangan antara beban pekerjaan dengan jumlah pegawai atau aparatur yang professional dengan dukungan pendanaan yang rasional pula dan atau memadai untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Oleh karena itu, birokratisasi merupakan hal yang ideal untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang senantiasa efektif dan efisien serta produktif dalam bekerja.

Berdasarkan deskripsi di atas, bahwa biroktatisasi yang memiliki citra negatif menambah tingkat-tingkat hierarki yang harus dilalui dalam suatu pelaksanaan tugas. Dalam hal ini, terjadi pembengkakan jumlah pegawai karena pembengkakan hierarki tersebut. Semakin membengkak jumlah pegawai, maka semakin membengkak pula hierarki serta semakin panjang pula jalan yang harus dilalui dalam suatu pemberial *public sesvice,* sehingga membawa dampak waktu yang lama, dana yang semakin bertambah yang yang ditanggung *customers*.

Membengkaknya beban pelanggan tersebut tidak hanya terpaku pada biaya formal (*legal cost*) saja, melaikan harus dibebani dengan biaya non formal (*illegal cost*), misalnya waktu tunggu yang lama, biaya transportasi yang berulang-ulang yang harus ditanggung, dan lain sebagainya. Banyaknya pegawai, cenderung tingkat kesejahteraan/imbalan yang diterima sulit dilakukan perbaikan, karena beban pemerintah menjadi besar. Akibatnya kepada penyalahgunaan wewenang (*power abuse*), pembagian pekerjaan tidak merata, banyak diserahkan kepada bawahan apabila urusan tidak membawa keuntungan. Karenanya pendelegasian wewenang tidak seimbang dan tidak rasional atau sehat, yang membawa dampak kinerja birokrasi kurang produktif, tidak berani mengambil prakarsa karena tergantung kepada atasan atau manajer puncak.

Optimalisasi kinerja suatu organisasi publik dapat dilihat dari kuantitas aparaturnya itu sendiri. Banyaknya aparatur dalam suatu organisasi tidak menjamin kualitas *output* yang di hasilkan, melainkan banyaknya kuantitas aparatur dalam suatu organisasi publik atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mengakibatkan membengkaknya biaya APBD untuk belanja pegawai

bukan terfokus pada Dana Alokasi Khusus (DAK) untuk kesejahteraan masyarakat pada umumnya, yang berdampak besar terhadap pembangunan bangsa berupa kesejahteraan masyarakat dari segi kesehatan dan pendidikan.

Kuantitas aparatur atau SDM yang ada di KPPT Kota Cimahi masih belum memadai untuk melaksanakan semua jenis perizinan yang ada. Namun dalam pelaksanaan SIUP tentunya melalui SIM PPTSP yang ada SDM yang ada sudah terpenuhi. Kuantitas SDM yang ada dalam penanganan SIUP berjumlah sembilan orang dengan rincian sebagai berikut petugas *entry* (satu orang), petugas Surat Keterangan Retribusi Daerah SKRD (satu orang), petugas loket (tiga orang), petugas informasi (2), petugas pengambilan dokumen izin (dua orang) dengan fungsi yang berbeda-beda. Jumlah SDM yang menangani SIUP tersebut mempunyai kualitas yang mendukung dalam pelaksanaannya. Hal tersebut tentunya ditunjang dengan disiplin ilmu yang memadai.

Kuantitas aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi dalam pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan teknisnya sudah mendukung guna melaksanakan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat. Keterkaitannya dengan SIM PPTSP bahwa dengan dengan adanya SIM PPTSP tersebut tidak diperlukan penambahan dalam pelaksanaan SIUP, karena berdasarkan jumlah aparatur yang menangani SIUP itu sendiri didukung dengan tingkat disiplin ilmu yang memadai.

Pemerintah dengan segala perangkatnya sebagai pilat utama penyelenggaraan negara semakin dihadapkan dengan kompleksitas global. Peranannya harus mampu dan cermat serta proaktif mengakomodasi segala bentuk perubahan. Kondisi tersebut sangat memungkinkan karena aparatur dalam posisi

sebagai perumus dan penentu daya kebijakan, serta sebagai pelaksana dari segala peraturan, melalui hierarki yang lebih tinggi sampai kepada hierarki yang paling rendah.

Perihal penting yang harus diperbaiki adalah kemampuan dan keseriusan pemerintah untuk merubah mentalitas birokrat dari orientasi penguasa menjadi berbuat melayani kepentingan masyarakat secara jujur dan adil. Kondisi yang memungknkan terciptanya iklim birokrasi dan aparatur negara yang mengabdi kepada masyarakat (*public servant*) harus terus diupayakan dan dioptimalkan, karena birokrasi yang ada terkesan masih prosedural, lamban, tidak produktif, biaya tinggi, dan memalaikan kepentingan publik.

Kodisi di lapangan menunjukan, bahwa kinerja aparatur dengan kuantitas yang memadai dapat menghasilkan kualitas pelayanan SIUP tentunya ditunjang dengan adanya SIM PPTSP yang ada. Kepuasan masyarakat tersebut menandakan bahwa perwujudan pelayanan prima yang diharapkan sudah terwujud, meskipun dalam pelaksanaan yang ada masih dibutuhkan penambahan aparatur guna lebih meningkatkan lagi dan penyesuaian serta mengantisipasi terhadap regulai-regulasi yang suatu saat berubah.

Hakekatnya tingkat kuantitas aparatur yang ada dalam pemenuhan kebutuhan tersebut sudah menunjang. Dengan diberlakukannya SIM PPTSP tersebut tingkat keefektivan aparatur dalam bekerja dapat dikatakan efektif, serta dalam proses meningkatkan pencaian kinerja yang maksimalpun sudah terpenuhi terbukti dengan ketepatan waktu yang diberikan aparatur dalam menerbitkan dokumen izin sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada serta dengan

jumlah aparatur yang cukup memadai, karena pada dasarnya pembuatan SIUP tidak terlalu rumit seperti halnya pembuatan dokumen izin yang lain, yang diperlukan adanya tinjauan kelapangan.

Keterkaiatan kuantitas aparatur dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar, karena apabila dalam pelaksanaannya jumlah aparatur terlalu banyak maka *output*nyapun tidak menjamin untuk menghasilkan optimalisasi pemberian pelayanan itu sendiri. Aspek kualitas aparatur dan sarana dan prasarana dalam suatu organisasi sangat mendukung kinerja yang nyata sehingga pelaksanaan kerja yang baik dapat tercapai sesuai dengan harapan. Kualitas aparatur dalam pemberian pelayanan yang bermutu selalu berkaitan dengan SDM/pegawai dan atau aparatur yang ada. Konsep tentang investasi sumber daya manusia (*human invesment*) yang dapat menunjang pertumbuhan organisasi telah mendapat pengakuan. Manusia diposisikan sebagai suatu bentuk kapital (*human capital*) sebagaimana bentuk kapital-kapital lainnya seperti teknologi, mesin, tanah, uang dsb. *Human capital* ini dapat diaplikasikan melalui berbagai bentuk investasi SDM diantaranya pendidikan.

Umumnya semua organisasi menghendaki SDM atau sumber daya insani (SDI) yang bermutu, SDM yang mampu mengkreasikan usaha-usaha organisasi dari yang tidak ada menjadi ada, atau dari kehidupan organisasi yang biasa-biasa menjadi organisasi yang mampu melakukan sesuatu yang lebih lagi meningkatkan kualitas organisasi. Esensi penanaman modal dalam bentuk SDM (*human capital*) dan hal lainnya sesungguhnya menjadi obsesi semua organisasi. Konsep modal dalam bentuk SDM yang dimaksud adalah SDM yang memiliki kemampuan

professional dan keterampilan teknikal tertentu, dimana kehadiran tenaga professional pada semua lini pekerjaan akan melahirkan banyak keuntungan.

Tuntutan profesionalisme di atas, jiwanya dapat ditrasnfer (*transferable*) kedalam situasi pendidikan. Sederhanyanya pendidikan dapat dipandang dari dua sisi yaitu, sebagai proses pendewasaan anggota organisasi dan sebagai proses penyiapan mereka untuk lebih produktif. Pendidikan disini, dipandang sebagai proses penanaman modal dalam bentuk "*human*", dimana aset yang digunakan dan diberdayakannya adalah *brain power* sehingga merupakan modal intelektual. Pendidikan dipandang sebagai proses penanaman modal karena kehadirannya merupakan proses mempersiapkan manusia untuk terjun lebih produktif.

Secara keseluruhan untuk kualitas aparatur KPPT Kota Cimahi sudah maksimal, karena hal tersebut dapat dilihat dari para pegawai/aparatur mayoritas Strata Satu (S1) yang mampu bekerja dengan baik sesuai dengan aturan-aturan baku (*SOP*) yang jelas dalam penanganan SIUP tersebut. Namun jika ditinjau dari segi SIM PPTSP masih belum dapat dikatakan berkualitas, masih diperlukannya penyesuaian dalam penerapan SIM PPTSP tersebut, karena berdasarkan peraturan baru yang di keluarkan oleh Menteri Perdagangan (Permendag) No. 46 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Permendag No. 36 Tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, ketentuan waktu yang diberikan dalam penanganannya adalah tiga hari kerja. Oleh karena itu, perlu adanya penyempurnaan-penyempurnaan dalam pengoptimalan atau pencapaian langkah, proses penerbitan SIUP.

Keterkaitannya dengan SIM PPTSP dalam meningkatkan kualitas layanan berpengaruh besar terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Hal demikian ditandai dengan upaya aparatur KPPT Kota Cimahi guna menyesuaikan sarana berupa aplikasi SIM PPTSP tersebut guna mengoptimalkan profesionalisme kinerja sesuai dengan ketentuan, peraturan yang berlaku dalam memenuhi pelanggan perupa penerbitan dokumen izin SIUP itu sendiri dan peningkatan kualitas pelayanan SIUP.

Suatu kualitas merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi baik organisasi swata maupun organisasi publik. Pemeliharaan kualitas menjadi agenda pokok dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang baik saat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang diselenggarakan dalam konteks organisasi publik, memang tidak memiliki modus keuntungan seperti halnya organisasi swasta. Ketiadaan konsekuensi untuk mendapatkan keuntungan tersebut, hakekatnya bukan menjadi alasan organisasi publik untuk tidak menjaga suatu kualitas.

Organisasi publik yang dipahami sebagai penyelenggara pemerintahan dan tujuan nasional sekaligus sebagai pelayan kepada masyarakat, memiliki posisi strategis, istimewa di dalam sistem pemerintahan. Tanggung jawab organisasi publik dalam pencapaian tujuan nasional tersebut sangat besar, bahkan dibeberapa hal organisasi publik sebagai pemeran utama serta memonopoli penyelenggaraan berbagai urusan dengan masyarakat. Oleh karena itu, mengingat besarnya tanggung jawab organisasi publik, maka sangat perlu membangun sebuah

kualitas, dikarenakan apabila pemenuhan hak kepada masyarakat tidak terpenuhi maka pencapaian tujuan nasionalpun tidak akan terpenuhi.

Kondisi organisasi publik, yang inefisien dengan srtuktur yang tambun dan patologis merupakan cerminan kegagalan organisasi publik sebagai pengemban tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang *good governance*. Pemikiran ke arah pencapaian kualitas organisasi publik perlu mendapan tekanan dan posisi yang utama. Perencanaan kualitas sangat penting untuk dilakukan mengingat perlunya peningkatan kualitas kinerja dalam manajemen personalia, yang mampu menciptakan peningkatan produk yang dihasilkan, memperkecil biaya anggaran operasional. Oleh karena itu, dengan adanya perencanaan kualitas yang jelas maka organisasi dapat menciptakan dan atau mencapai tujuan secara lebih efisien dan efektif dengan kualitas keluaran yang optimal.

Peningkatan kualitas SDM atau aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi guna meningkatkan pula kualitas pelayanan perizinan khususnya SIUP dapat terjaga melalui strategi yang digunakan dengan beberapa tahap, baik dari perekrutan aparatur sampai kepada pencegahan terjadinya konflik intern (konflik antar pegawai). *Pertama,* meningkatkan SDM. Artinya SDM yang ada pada awalnya tidak mempunyai pengalaman dan masih berstatus Calon Pegawai Neregi Sipil (CPNS). Proses selanjutnya untuk meningkatkan kualitas SDM guna memberikan kualitas pelayanan perizinan khususnya SIUP yang maksimal yaitu pembinaan melalui kegiatan magang pada lembaga-lembaga pelayanan publik yang ada di luar Kota Cimahi, sehingga CPNS tersebut dapat merasakan kenyataan dari pelayanan SIUP sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada.

Kedua, dapat dilihat dari saranan dan prasarana (sapras). Artinya untuk memberikan kualitas SIUP harus ditunjang dengan sapras sehingga dalam melaksanakan kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai dengan kaedah-kaedah yang berlaku dan sesuai dengan apa yang diinginkan bersama. Sapras yang ada tersebut berasal dari pemanfaatan kemajuan teknologi berupa sistem komputerisasi, sehingga lebih mudah, cepat dan akurat dalam proses pemberian pelayanan tersebut. *Ketiga*, tingkat kesejahteraan aparatur. Artinya secara tidak langsung, aparatur dituntut untuk senantiasa bekerja dengan maksimal sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan SIUP.

Secara periodik kegiatan yang dilakukan aparatur KPPT Kota Cimahi guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur, kegiatan yang dilakukan berupa Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) pengembangan SDM. Kegiatan tersebut betujuan untuk membangun pola-pola kebersamaan, kekeluargaan, kerja sama, membangun semangat kebersamaan. Hal tersebut untuk menghindari konflik dalam organisasi, serta untuk menghasilkan kualitas produksi yang dikelola secara bersama-sama, tentunya diimbangi dengan kualitas aparatur dalam penggunaan sapras. Dalam proses meningkatkan kualitas tersebut, aparatur dituntut untuk mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada berupa sistem kinerja yang berbasis komputerisasi khususnya peningkatan melaui SIM PPTSP. Peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan KPPT Kota Cimahi yang terurai di atas, merupakan program-progran yang saling berkaitan dari *grand desain* awal pembentukan KPPT. Perumusan *grand desain* awal tersebut diprakarsai oleh Kepala KPPT Kota Cimahi, sehingga dalam pelaksanaannya KPPT Kota Cimahi

sudah mempunyai wacana kedepan untuk meningkatkan suatu kualitas yang sifatnya berkelanjutan, baik dari segi pelayanannya maupun dari segi kualitas aparatur yang melayaninya.

Produk yang berkualitas tinggi dan atau pelayanan yang sangat baik, dapat menjadi keunggulan kompetitif strategis dimensi SDM. SDM merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia tersebut dapat juga dikatakan sebagai tenaga atau kekuatan (*energy* atau *power*). Hal tersebut harus senantiasa dikembangkan secara terus menerus, agar diperoleh SDM yang bermutu dan atau berkualitas dengan sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang dikendaki. Bermutu atau berkualitasnya sesuatu tidak hanya melihat sisi kepandaian SDMnya saja, melainkan pemenuhan syarat kualitatif yang dituntut dalam pekerjaan tersebut, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan atau rencana yang telah disepakati bersama.

Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh terhadap pemenuhan berbagai persyaratan-persyaratan, spesifikasi dan harapan. Konsep tersebut hanya berorientasi kepada masukan, keluaran dan atau keduanya. Kualitas juga berkaitan dengan proses produksi yang akan berpengaruh terhadap proses produksi itu sendiri dengan menghasilkan kualitas yang dicapai secara keseluruhan.

Kualitas produksi harus dilihat sebagai bagian dari produktivitas, dikarenakan salah satu alternatif yang mungkin adalah memproduksi lebih banyak barang dan jasa, tetapi dengan kualitas yang rendah. Memberikan layanan

terhadap pelanggan yang sangat baik, merupakan pendekatan lain untuk meningkatkan kinerja yang kompetitif bagi organisasional.

Kebutuhan akan keluaran (SDM yang berkualitas) semakin meningkat dalam era pembangunan seperti sekarang ini, karena era tersebut merupakan era tinggal landas yang akan banyak menuntut peran serta SDM yang memiliki kemamuan professional sebagai pelaksana pembangunan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa pedidikan dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses dan meningkatkan kualitas kemampuan professional dalam melaksanakan pembangunan, karena dalam hal ini sangat dibutuhkan sebagai aset pembangunan nasional.

Peningkatan kualitas kemampuan professional SDM melalui program pendidikan, latihan dan pengembangan yang disesuaikan dengan pengembangan serta kemajuan ilmu dan teknologi dalam bentuk inovasi yang tidak dapat terlepas dari program perencanaan tenaga kerja, sehingga SDM tidak lagi menjadi beban, melainkan merupakan aset nasional yang mampu bekerja secara produktif. Artinya bahwa peningkatan kualitas kemampuan professional SDM merupakan proses yang berlanjut dari pendidikan, latihan kerja dan pengembangan yang secara terus menerus harus mengalami perubahan yang dinamis, sesuai dengan kemajuan ilmu dan teknologi serta tuntutan zaman.

Strategi pembinaan dan pengembangan kualitas SDM berkaitan dengan pola pikir perencanaan pembangunan pendidikan yang ditujukan untuk mengembangkan kualitas SDM. Berdasarkan hal tersebut, maka beberapa faktor penting, antara lain konsep tinggal landas, kualitas SDM yang ada dan yang

diperlukan, membutuhkan peran ilmu pengetahuan dan teknolgi serta peran pendidikan.

Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi sangat perlu, karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan dengan itu, karena kalau hal tersebut dilakukan paling tidak organisasi atau instansi terkait sudah memiliki (*concern*) terhadap pelanggannya dan atau pengguna jasa pelayanan yang mengakibatkan tingkat usaha yang maksimal untuk senatiasa memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani. Oleh karena itu, optimalisasi kinerja yang maksimal dan tingkat profisionalisme harus ditekankan terhadap SDM yang ada, agar dalam pemberian pelayanan mencapai target yang telah disepakati bersama, karena hakekatnya merupakan tanggung jawab aparatur untuk mewujudkan pembangunan nasional.

Secara keseluruhan kualitas aparatur yang ada dalam menangani pelayanan perizinan SIUP dapat dikatakan berkualitas, karena dalam pemberian pelayanan kinerja aparatur selalu menunjukkan kapasitasnya selaku pelayan masyarakat dengan baik. Terbukti dengan ketepatan waktu dan bahkan lebih cepat dari regulai baku berupa *SOP* yang ditetapkan didalamnya. Pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut tentunya tidak terlepas dari sebuah kemajuan teknologi. Bentuk teknologi yang dimanfaatkan aparatur dalam pemenuhan kebuthan tersebut berupa SIM- PPTSP yang di dalamnya mencakup dokumen-dokumen izin yang salah satunya SIUP.

Keterkaitannya dengan SIM PPTSP, bahwa untuk melahirkan kualitas dokumen SIUP tersebut meningkat, karena dokumen izin tersebut ditunjang

dengan tingkat keamanan yang tinggi, yang digunakan untuk mengantisipasi pemalsuan dokumen. Adanya SIM PPTSP tersebut efektivitas kinerja aparatur/pegawai meningkat, serta dalam ketepatan waktu yang akurat dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, yang secara otomatis melahirkan produktivitas kinerka yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kemajuan teknologi dalam hal ini penggunaan SIM PPTSP sangat membantu tingkat kualitas aparatur guna meningkatkan suatu kualitas *output* yang di harapkan bersama. Hal tersebut berpengaruh besar terhadap kepedulian masyarakat dalam mentaati peraturan-peraturan yang ada dalam mewujudkan kepatuhan masyarakat terhadap negaranya, namun dalam pelaksanaan pembuatan dokumen SIUP berdasarkan peraturan yang ada masih belum pasti, dikarenakan tuntutan masyarakat yang beragam dan tidak sesuai dengan modal yang sudah ditentukan dalam standar yang ada, menandakan bahwa peraturan yang ada harus lebih di perluas lagi ruang lingkupnya. Menanggapi hal tersebut hal yang dilakukan aparatur hakekatnya selalu memenuhi permintaan kebutuhan yang diminta, karena peraturan yang ada menjadi tolak ukur baku yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam memenuhi hak-hak atau permintaah-permintahan dari pemohon.

SDM yang ada di KPPT Kota Cimahi yang hakekatnya sebagai penggerak kemajuan pembangunan dituntut untuk mampu mengatasi segala tantangan dan diharapan mampu memanfaatkan peluang serta dapat memenuhi tuntutan, kebutuhan, khususnya yang ada atau datang dari lingkungan kerjanya. SDM yang ada di KPPT Kota Cimahi tidak henti-hentinya ditantang untuk lebih mampu

mengembangkan potensi yang ada, ditambah upaya lain dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas kemampuan dan sekaligus untuk mendukung peningkatan produktivitas kinerja.

Menindaklanjuti dari uraian di atas, bahwa pada dasarnya tingkat kualitas aparatur yang adala di KPPT Kota Cimahi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP sudah dapat dikatakan berkualitas. Hal terkait di tandai dengan ketepatan waktu yang diberikan, serta pencapai target maksimal yang terpenuhi serta meningkatknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam melakukan pelayanan perizinan khususnya SIUP.

Meningkatnya IKM tersebut sudah tentu ditunjang dengan kinerja aparatur yang profesional serta mampu mengoptimalkan sapras yang tersedia guna menunjang proses peningkatan mutu hasil yang maksimal. Peningkatan IKM tersebut menandakan hal yang positif bagi aparatur Kota Cimahi khususnya pada aparratur KPPT Kota Cimahi. Pada Tahun 2007 IKM unit pelayanan secara keseluruhan mencapai 78, 55 % dengan rincian sebagai mutu pelayanan berikut: Sangat Baik (A), dengan rincian prosentase 81,26 – 100,00%. Baik (B), dengan rincian prosentase 62,51 – 81,25%. Kurang Baik (C), dengan rincian prosentase 43,76 – 62,50%. Tidak Baik (D), dengan rincian prosentase 25,00 – 43,75%.

Sedangkan pada Tahun 2008 IKM unit pelayanan meningkat menjadi 96,39% dengan rincian sebagai mutu pelayanan berikut: Sangat Baik (A), dengan rincian prosentase 81,26 – 100,00%. Baik (B), dengan rincian prosentase 62,51 – 81,25%. Kurang Baik (C), dengan rincian prosentase 43,76 – 62,50%. Tidak Baik (D), dengan rincian prosentase 25,00 – 43,75%.

Meningkatnya IKM yang ada menandakan, bahwa perbaikan secara berkesinambungan yang dilakukan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan kualitas pelayanan perizinan khususnya SIUP melalui SIM PPTSP menuai hal positif. Meningkatnya IKM tersebut senantiasa diimbangi dengan ketepatan waktu yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan kebutuhan dan pemenuhan hak dasar berupa pelayanan terhadap masyarakat.

Tolak ukur selanjutnya untuk mengetahui kinerja maksimal adalah dengan ketepatan waktu yang diberikan dalam suatu pelayanan, sehingga dalam menghasilkan *output* yang diharapkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Kinerja yang professional yang diharapkan dalam pemberian pelayanan. Hal demikian akan melahirkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan ketepatan waktu yang telah disepakati bersama dalam peraturan-peraturan baku yang tersedia.

Sendi atau prinsip ketepatan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselenggarakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam ketepatan waktu meliputi penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsekuesi pelaksanaan jadual pemberian pelayanan. Dalam pelaksanaannya menyusun jadual harus diperhitungkan segala sesuatunya secara realistis. Beban/*volume* kerja rata-rata dan masing-masing simpul/meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dubutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam, hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut. Sehingga kemudian dapat

disusun perkiraan jadual keseluruhan rangkaian kinerja penyelesaian pelaksanaan pelayanan umum.

Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan durasi minimalnya waktu yang diberikan dan ditentukan dalam *SOP* adalah waktu proses Lima (5) hari kerja dalam pembuatan dokumen SIUP melalui SIM PPTSP, terhitung sejak diterimanya surat permohonan pendaftaran secara lengkap dan benar. Hal tersebut terkait dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 27 Tahun 2003 tentang Ijin Usaha Di Bidang Perdagangan yang berlaku di KPPT Kota Cimahi. Adapun persyaratan dalam pembuatan SIUP yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada sebagai berikut: surat permohonan, *photo copy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon, surat pernyataan, *photo copy* tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir, *photo copy* SITU/HO, pas photo 3 X 4 sebanyak 2 buah, *photo copy* neraca perusahaan, *photo copy* Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan *photo copy* akte pendirian perusahaan.

Ketepatan waktu dalam pembuatan SIUP di KPPT Kota Cimahi melalui SIM PPTSP tergantung dari pemohonnya itu sendiri. Artinya apabila pemohon datang dengan kelengkapan persyaratan yang ada, maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak terkesan berbelit-belit, karena ketentuan tersebut sudah tertulis pada Perda tersebut di atas.

Sasaran utama dalam pelaksanaan/realisasi perizinan SIUP tidak lain dari para pengusaha yang leakukan kegiatan perdagangan. Perdagangan, merupakan suatu kegiatan jual beli barang dan atau jasa yang dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan atau jasa dengan disertai imbalan

atau kompensasi yang dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan, merupakan bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan di Kota Cimahi, untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba, yang berdomisilikan di suatu tempat-tempat usaha yang tidak menimbulkan gangguan dan tercemarnya lingkungan berdasarkan Undang-Undang Gangguan (HO).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, hakekatnya dengan diberlakukannya SIM PPTSP pemberian pelayanan SIUP dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat. Artinya, kinerja aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pemberian kualitas pelayanan SIUP diselesaikan dengan waktu yang cukup optimal. Hal demikian menandakan kualitas aparatur tergolong baik, karena ketepatan waktu yang diberikan sudah dapat dirasakan masyarakat.

Maksud pemberian ijin usaha adalah untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha bagi perusahaan yang telah melaksanakan kewajibannya melengkapi legalitas usahanya. Sedangkan tujuannya adalah: *pertama*, terlindungnya perusahaan-perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka. *Kedua*, terbinanya dunia usaha dan perusahaan, perusahaan kecil, menengah dan besar. *Ketiga*, terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib. *Keempat*, tergalinya sumber dan pengamanan pendapatan Kota. *Kelima*, mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan.

Pemberian pelayanan SIUP dalam pembuatannya tidak membutuhkan waktu yang lama, karena pebuatan SIUP sudah diatur dalam peraturan yang tersebut di atas. Proses lamanya pembuatan SIUP dikarenakan belum terpenuhinya persyaratan-persyaratan serta akurasi data dari pemohon. Proses yang mengakibatkan lamanya waktu yang diberikan terkait dengan hal tersebut adalah apabila pemohon belum memenuhi syarat yang sudah di tentukan dalam artian permohonan bersamaan diajukan.

Adanya hal tersebut implementasi diterbitkannya dokumen izin SIUP harus diselesaikan secara berkala, dari muali izin IMB kemudian HO langkah selanjutnya adalah penerbitan izin SIUP sampai kepada Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Berdasarkan uraian di atas, bahwa penerbitan dokumen SIUP apabila terjadi kendala tersebut, maka proses pembuatan SIUP waktu yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi adalah 12 hari kerja dihitung mulai dari berkas pemohon diberikan, dikarenakan proses peninjauan lapangan harus dilakukan guna menjaga kualitas dokumen izin SIUP itu sendiri.

Tata cara pemberian izin SIUP diterbitkan melalui beberapa tahapan yang di dalamnya, hal tersebut yang berkaitan dengan permohonan, diantaranya: *pertama,* Setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan di Kota Cimahi, wajib memiliki SIUP. *Kedua,* Permohonan SIUP diajukan kepada Walikota. *Ketiga,* Tata cara permohonan dan persyaratan untuk mendapatkan SIUP ditetapkan dengan Keputusan Walikota. *Keempat*, Perusahaan kecil perorangan yang tidak berbentuk Badan Hukum yang mempekerjakan anggota keluarganya sendiri dan penghasilannya hanya cukup menghidupi keluarganya

sehari-hari, dibebaskan dari kewajiban untuk memiliki SIUP. *Kelima,* SIUP tidak berlaku untuk melakukan kegiatan usaha berupa perdagangan komoditi berjangka, jasa penilai, jasa surveyor dan multi level marketing (Penjualan berjenjang).

Tata cara pemberian izin SIUP yang berkaitan dengan penerbitan dilihat melalui beberapa tindakan, diantaranya: *pertama,* Walikota melakukan penelitian terhadap persyaratan permohonan SIUP. *Kedua,* jika telah memenuhi persyaratan, lengkap dan benar, Walikota dapat menerbitkan ijin. *Ketiga,* SIUP diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan. *Keempat,* Surat Ijin Usaha Perdagangan diterbitkan untuk masa laku 5 (lima) Tahun dan dapat diperpanjang.

Menindaklanjuti uraian di atas, bahwa ketepatan waktu yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memproses dokumen SIUP tergolong baik. Hal tersebut tentunya ditunjang dengan SIM PPTSP yang ada. Dalam pemberian pelayanan SIUP tersebut waktu yang diberikan tidak lama serta dalam hal ini aparatur KPPT Kota Cimahi dalam bekerja sudah dapat dikatan efektif. Ketepatan waktu yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pemberian pelayanan melalui SIM PPTSP tersebut sudah baik dengan alasan dalam pemberian pelayanan tersebut, bagaimanapun kondisinya ketepatan waktu untuk melahirkan dokumen izin SIUP harus sesuai dengan *SOP* yang berlaku, bahkan waktu yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi lebih cepat dari apa yang tertera dalam peraturan dan atau standar yang ada, yaitu lima hari kerja.

4.2 Efesiensi Waktu Aparatur KPPT Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja dan Pelayanan SIUP Melalui SIM PPTSP Di Kota Cimahi

Era globalisasi, kondisi politik dan ekonomi mendorong pegawai publik untuk lebih memberikan perhatiannya terhadap pengembangan kemampuan kinerja aparatur. Adanya resesi ekonomi, krisis moneter, memberi pengaruh yang kuat dalam mengelola produktivitas kinerja serta operasi-operasi sektor publik. Pengaruh nilai efesiensi dalam perbandingan dengan nilai-nilai lainnya, yakni keadilan sosial responsivitas politik dan hak-hak pegawai juga telah mempengaruhi pengembangan melalui peningkatan produktivitas.

Upaya-upaya produktivitas dalam mendorong pemahaman yang kompleks mengenai motivasi dan kepuasan dari pegawai publik, hubungan yang kompleks antara seseorang dengan pegawainya dalam sebuah desain pegawai, dampaknya terhadap kesehatan dan keselamatan kerja yang kesemuanya itu dapat mempengaruhi peningkatan produktivitas. Respon pemerintah terhadap dorongan untuk efisiensi telah menghasilkan upaya-upaya untuk meningkatkan produktivitas dari pegawai publik. Kondisi perekonomian sekarang telah menuntut kebutuhan pelayanan-pelayanan pemerintah yang lebih baik namun kondisi keuangannya belum tersedia untuk melakukan perbaikan serca peningkatan. Pegawai publik terdorong hanya melakukan pekerjaan berpedoman pada garis batas pelayanan, sementara itu sumber daya yang tersedia semakin mengalami penurunan.

Arah efisiensi administrasif publik telah menjadi isu politik serta isu ekonomi. Hal yang menjadi isu politik dalam upaya kearah efesiensi, aparatur di

tuntut untuk senantiasa berpihak kepada masyarakat. Artinya dalam merancang atau membuat regulasi, harus memperhatikan kesejahteraan masyarakat yang ada, karena apabila berpihak pada kesejahteraan aparatur, maka kegagalan menandai proses pembangunan nasional tersebut yang salah satunya berupa pemberian pelayanan. Upaya yang mengarah pada efisiensi administrasi publik terkait pula dengan isu ekonomi yang sudah tentu sangat berkaitan dengan efisiensi. Dalam hal ini pemerintah harus mampu merespon tuntutan-tuntutan publik mengenai efisiensi berupa optimalisasi pekerjaan.

Artinya, pemberian pelayanan haruslah memperhatikan tingkat efisiensi waktu dan biaya, karena dalam hal ini apabila pemberian pelayanan masih terkesan birokratis, maka hal yang terjadi inefisiensi biaya yang dikeluarkan pemohon serta inifisiensi waktu dalam mendapatkan haknya berupa pemberian pelayanan tersebut. Uraian di atas tersebut, dalam hal ini menitik beratkan kepada aparatur pemerintahan, khususnya aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan hendaknya melupakan kepentingan-kepentingan yang menguntungkan kepribadian. Implikasi dari pemikiran tersebut adalah nilai produktivitas merupakan pusat perhatian utama dalam sektor publik, disamping efisiensi dan responsivitas yang kesemuanya merupakan nilai sentral yang mengendalikan manajemen kepegawaian.

Hal yang dapat menjangkau tingkat produktivitas dan efesiensi tinggi perlu diadakan penataan kembali, terutama penataan manajemen SDM. Orientasi SDM hendaknya tidak sekedar bekerja untuk mencari nafkah, namun untuk mengembangkan diri. Oleh karena itu, keinginan untuk menjangkau prestasi yang

tinggi akan mengantarkannya pada upaya meningkatkan kualitas kinerja dan produktivitas kerja sehingga menciptakan tingkat efisiensi yang tinggi.

Umumnya efektivitas dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional, konsep efisiensi memperlihatkan nisbah antara biaya dan keuntungan yang harus dipikul dalam mengejar tujuan-tujuan tersebut. Dengan perkataan lain efisiensi memperhatikan masalah tujuan masukan yang diperlukan untuk memperoleh tingkat keluaran yang ditentukan tujuan tertentu.

Berdasarkan dari uraian di atas, secara keseluruhan tingkat efisiensi waktu yang diberikan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan efisien. Hal tersebut terbukti dari tingkat pemberdayaan aparatur yang sudah tepat guna dalam melaksanakan kinerjanya untuk menghasilkan suatu *output* yang optimal, hal tersebut berkaitan erat dengan kuantitas aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi dalam melaksanakan tugasnya berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya, serta proses adaptasi aparatur baik dalam lingkungan kerja maupun adaptasi dengan sarana dan prasarana yang ada serta adaptasi terhadap peraturan dan atau regulasi-regulasi yang suatu saat daapat berubah sewaktu-waktu mengikuti perkembangan zaman.

Perkembangan zaman yang semakin meningkat, secara tidak langung meningkat pula berbagai kebutuhan masyarakat. Artinya, dalam hal ini pemerintah dituntut untuk senantiasa memberikan efisiensi dalam pelayanan, baik efisiensi waktu maupun efisiensi biaya. Efisiensi yang di tawarkan aparataur dalam pemberian dokumen izin SIUP melalui SIM PPTSP, berpengaruh besar dengan proses penggunaan sumber daya yang ada atau pemberdayaan aparaturnya

itu sendir. Sehingga dengan potensi yang dimiliki aparatur dapat memanfaatkan situasi yang ada dengan seefisien mungkin.

Aspek penting yang menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam organisasi adalah implementasi manjemen SDM, yang secara garis besar fungsi manajemen SDM yang berisikan kegiatan-kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kopetensi pegawai melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan aspek-aspek lainnya yang dapat dibedakan menjadi dua dimensi, yaitu, fungsi manajerial dan fungsi operatif.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh SDM yang berada di dalamnya. Oleh Karena itu, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan SDM yang memiliki motivasi kinerja yang tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi yang mengakibatkan semakin baiknya suatu organisasi melalui pemberdayaan SDM yang ada.

Hakekatnya dalam suatu manajemen tidak ada istilah anggota yang mampu dan kurang mampu, melaikan peran manajer dalam penempatan karyawan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, bakat, dan minat para bawahannya, dikarenakan penempatan posisi yang tepat tersebut akan melahirkan kualitas organisasi yang maksimal tentunya harus diimbangi dengan apresiasi yang tepat pula. Hasil penerapan dari penempatan yang tepat tersebut bukan hanya terhindarnya para karyawan dari pelaksanaan tugas pekerjaan yang rutinistik, terlalu repetitif, dan mekanistik yang pada gilirannya dapat mengakibatkan pada tingkat kejenuhan dan kebosanan. Fungsi dari hal demikian

tesebut untuk meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya akan bermuara pada kesediaan meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi.

Kinerja sosial padadasarnya merupakan aktivitas-aktivitas kemanusiaan yang sejak kelahirannya telah memiliki perhatian mendalam pada konsep pemberdayaan itu sendiri, khususnya dalam pemberian pelayanan. Secara konseptual pemberdayaan atau pemberkuasaan (*empowerment*) berasal dari kata *power* (kekuasaan atau keberdayaan), karena ide dari konsep pemberdayaan bersentuhan dengan konsep mengenai kekuasaan.

Kekuasaan sering kali dikaitkan dengan kemampuan untuk membuat orang lain melakukan apa yang diinginkan, terlepas dari keinginan dan minat. Pengertian tersebut mengasumsikan bahwa kekuasaan sebagai sesuatu yang tidak berubah atau tidak dapat dirubah. Kekuasaan senantiasa hadir dalam konteks nyata dalam realisasi sosial antar manusia, baik dalam tataran organisasi maupun dalam dalam tataran kehidupan nyata.

Pemberdayaan merujuk pada kemampuan seseorang, khususnya kelompok rentan dan lemah, sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dasarnya, sehingga mereka memiliki kebebasan (*freedom*), dalam arti bukan bebas sepenuh dalam melakukan kinerja yang sewenang-wenang, kemudian menjangkau sumber-sumber yang produktif. Pelaku birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinyanya harus produktif serta tidak lamban. Artinya untuk hal tersebut pemimpin hal apapun dalam birokrasi pemerintah harus memanfaatkan potensi personil/bawahan seoptimal mungkin. Pembagian tugas yang jelas dan merata dengan meningkatkan kopentesi

petugas/aparatur melalui berbagai upaya yang terus-menerus untuk memberdayakan bawahan dengan orientasi profesionalisme dengan harapan tidak ada penyelewengan dalam bekerja.

Profesionalisme muncul, kalau kompetensi aparat cocok dengan *task requirement* yang diderivasikan dari tujuan pembangunan nasional yang ingin duwujudkan. Dengan kata lain, profesionalisme lahir didasarkan atas kesesuaian, kecocokan (*fitnees*) antara *bureaucratic competence* dengan *task-requirement* pembangunan. Profesionalisme aparatur pemerintah dibentuk berdasarkan tuntutan normatif suatu kemampuan untuk dapat mujudkan tujuan pembangunan.

Mengenai klasifikasi jabatan penting untuk dilaksanakan, bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai jabatan. Istilah jabatan tidak hanya digunakan bagi mereka yang mendapatkan kepercayaan menduduki posisi manajerial. Semua jabatan yang ada di organisasi perlu diterpakan klasisfikasinya baik manajerial, struktural, fungsional, teknis atau operasional hal tersebut sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan baik dari pelanggan maupun kepuasan kinerja yang dihasilkan. Kebutuhan dan pendorong adalah keinginan memenuhi kepuasan material maupun nonmaterial yang diperoleh dari hasil kinerjanya. Jika kebutuhan dan kepuasan semakin terpenuhi, semangat kerjanyapun akan baik pula. Jadi pada dasarnya kebutuhan mengungkapkan bahwa seseorang akan bertindak untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasannya.

Penggunaan atau pemberdayaan aparatur yang di KPPT Kota Cimahi guna meningkatkan suatu kualitas pelayanan sudah baik, karena hal tersebut sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dengan memiliki latar

belakang pendidikan yang sudah sesuai pula, karena dominasi aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi mayoritas S1 dari berbagai program studi yang menunjang pula untuk melaksanakan kegiatan pemberian pelayanan. Dalam organisasi guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, maka perlu diberlakukannya pembagian tugas. Konsep pembagian tugas ini berlaku terlepas dari bidang kegiatan, struktur, tipe dan besarnya organisasi. Dengan kata lain, tingkat dan bentuk yang berbeda-beda. Titik tolak pembagian tugas adalah prinsip fungsionalisasi, karena dengan demikian ketetapan fungsi, tugas, wewenang dan aktivitas berbagai satuan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaannya pemberdayaan aparatur yang ada jika dikaitkan dengan SIM PPTSP dapat pula dikatakan sudah baik. Hal tersebut ditandai dengan mampunya proses adaptasi aparatur dalam menggunakan fasilitas yang ada dari pemanfaatan tekonogi informasi berupa sistem kerja yang berbasis komputerisasi.

Pemberdayaan aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan melalui SIM PPTSP sudah dapat dikatakan bagus, karena pemenuhuan kebutuhan dari masyarakat selalu dilayanan dengan baik, serta hasil aikhir produknyapun berkualitas dari tinggkat keamanannya. Hal tersebut terbukti dari terpenuhinya target realisasi pelayanan perizinan. Sepanjang Tahun 2007 telah diterbitkan 2275 izin dengan penerimaan retribusi sebesar Rp. 1.856.987.129.,- atau 221,16 % dari target Rp. 839.663.881,-. Pada Tahun 2008 telah diterbitkan 3.768 izin dengan penerimaan retribusi sebesar Rp. 3.368.465.317,- atau 137,87 % dari target Rp. 2.443.255.000,- serta pada tahun

2009 (sampai bulan Mei) telah diterbitkan 1.697 izin dengan penerimaan retribusi sebesar Rp. 1.503.832.328,- atau 52,81 % dari target Rp. 2.847.478.125,-.

Penggunaan SDM atau pemanfaatan SDM yang ada di KPPT Kota Cimahi dalam kinerjanya ditekankan untuk senantiasa memberikan efisiensi dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan pemberian pelayanan, hal ini tidak terlepas dari keberadaan kemajuan teknologi yang semakin pesat dan canggih dalam proses organisasional termasuk produksi, pengolahan informasi, dan kegiatan-kegiatan perkantoran berkaitan dengan rekruitmen pegawai. Semakin tinggi jenjang pendidikan dalam suatu perkantoran atau organisasi, maka semakin tinggi pula hasil yang dicapai dalam rangka pemebuhan kebutuhan yang diharapkan bersama.

Berasarkan uraian di atas, penggunaan atau pemberdayaan sumber daya aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal guna memberikan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP secara keseluruhan sudah dapat dikatanan bagus. SDM yang tersedia dalam pemberian pelayanan sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hakekatnya dengan adanya SIM PPTSP tersebut sangat membantu aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pemberian pelayanan perizinan khususnya dokumen perizinan SIUP.

SDM merupakan aset organisasi yang sangat penting (vital) karena itu keberadaannya dalam organisasi atau perusahaan tidak dapat diganti dengan sumber daya lainnya. Modernnya teknologi yang digunakan atau banyaknya dana yang disiapkan, namun tanpa dukungan SDM yang memiliki kemampuan

professional semuanya tidak bermakna. Lingkungan kehidupan manusia berkaitan dengan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan, keluasan wawasan, *habit*, perasaan, harapan, kebutuhan, filosofi, dan keyakinan diri. Lingkungan eksternal menyangkut berbagai unsur yang ada di luar diri manusia baik fisik maupun sosial, seperti alam sekitar, sarana/prasarana, ekonomi, bisnis, pemerintahan, politik, hukum, sosial, kemasyarakatan, budaya, dan hubungan internasional.

Organisasi berjalan mengikuti perubahan kehidupan yang mengarah pada kontinuitas proses pembelajaran menuju pengembangan SDM yang selaras dengan nilai kehidupan masyarakat yang dapat memicu kemajuan organisasi. Keberhasilan organisasi merealisasikan visi dan misinya ditentukan oleh sinergi dari semua unsur yang terlibat di dalamnya, baik internal maupun eksternal. Eksistensi SDM dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri. Oleh karena itu, dituntut kemampuan beradaptasi agar tidak tertinggal dari perubahan itu sendiri yang berakibat kemunduran baik organisasi maupun individu terkait.

Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003:70), mengatakan bahwa dilingkungan eksternal, organisasi publik dituntut untuk bisa mengaantisipasi serta mempertimbangkan berbagai kendala yang muncul, antara lain: teknologi, peraturan pemerintah, sosial budaya, ekonomi, kondisi geografis dan faktor-faktor demografis. *Pertama*, tantangan teknologi. Dampak kemajuan teknologi terjadi melalui pengaruh teknologi yang merubah kondisi di sektor instansi pemerintahan secara keseluruhan dalam pemberian pelayanan. Munculnya tantangan teknologi

tersebut memerlukan penyesuaian terhadap para pegawai untuk senantiasa menyesuaikan diri baik terhadap lingkungan kerja maupun terhadap peraturan-peraturan yang berlaku. Artinya diperlukan suatu perencanakan kegiatan-kegiatan pengaturan dan pendayagunaan SDM untuk mengikuti perkembangan operasi maupun kegiatan teknik/non-teknik suatu lembaga pemerintahan yang harus memperhatikan sebab akibat terjadinya inovasi teknologi tersebut.

Kedua, tantangan ekonomi. Berbagai tantangan siklus perekonomian mempegaruhi kegiatan-kegiatan pengembangan SDM dalam memberikan suatu pelayanan. Sejalan dengan perbaikan kondisi perokonomian, permintaan akan pemberian pelayanan yang mudah, cepat, transparan serta murah mendorong instansi terkait untuk membuat program-program latihan yang tumbuh dan berkembang dalam kegiatan pemberian hak dan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Perkembangan-perkembangan ini memberikan tekanan pada peningkatan gaji (pemberian intensif) guna lebih terpacu dalam bekerja, penawaran "*benefits*" yang lebih baik dan perbaikan kondisi kerja.

Ketiga, keadaan politik. Berbagai faktor politik telah menjadi pertimbangan penting bagi pengambilan keputusan dalam manajemen SDM. Pengembangan pegawai tidak mungkin terlepas dari konsekuensi atau dampak berbagai kebijakan pemerintah di bidang politik. Sebagai contoh, terbirnya Peraturan Menteri Perdaganangan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2009 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang sebelumnya tercantum dalam Peraturan Mentri Perdagangan No. 36 Tahun 2007, di dalamnya terdapat peubahan-perubahan yang menuntut pegawai KPPT Kota Cimahi untuk

senantiasa berdapatasi akan hal-hal yang terkait. Hakekatnya keterlibatan pemerintah dalam kerja, berupaya untuk memelihara kepentingan-kepentingan masyarakat. Keterlibatah pemerintah ini menuntut kepatuhan dan usaha-usaha proaktif untuk meminimalkan konsekuensi-konsekuensi organisaional.

Keempat, tantangan demografis. Kondisi demografis menggambarkan kompisisi angkata kerja, seperti tingkat pendidikan, umur, prosentasi penduduk yang termasuk angkatan kerja dan karakteristik-karakteristik populasi lainnya. *Kelima*, tantangan geografis. Organisasi yang berlokasi di lingkungan yang aman, nyaman dan bersih dengan berbagai fasilitas pendidikan dirasa akan mendobrak semangat kinerja yang tinggi. *Keenam*, kondisi sosial budaya. Kondisi sosial budaya merupakan pertimbangan penting bagi pengambilan keputusan dalam SDM. Kondisi tersebut berkaitan dengan kepercayaan, nilai-nilai, sikap, pandangan dan pola serta gaya kehidupan yang berkembang dan terbentuk dari dinamika kebudayaan, ekologi, demografis, geografis, religi, pendidikan dan faktor-faktor etnis lainnya. Perubahan-perubahan kondisi-kondisi atau nilai-nilai sosial budaya merupakan tantangan-tantangan baru dalam SDM yang senantiasa dituntut untuk dapat beradaptasi guna mengantisipasi terjadinya terjadinya konflik dalam lingkungan kerja, yang berakibat buruk bagi citra organisasi publik itu sendiri.

Kemampuan beradaptasi aparatur KPPT Kota Cimahi dalam kegiatan pemberikan pelayanan publik lebih condong kepada adaptasi regulasi yang berubah, baik regulasi tingkat Pusat, Provinsi maupun Daerah. Artinya, dari setiap perubahan regulasi aparatur KPPT Kota Cimahi dituntut untuk harus bisa

langsung mengimplementasikan, karena *data base* yang ada untuk pedoman pelayanan perizinan tidak dapat terlepas dari aturan normatif yang berlaku, jadi apabila terjadi perubahan regulasi aparatur harus mampu mengimbangi regulasi yang berubah tersebut. Adaptasi terhadap dalam lingkungan kerja tidak mengalami kendala dalam pelaksanaannya, karena proses adaptasi aparatur KPPT bekerja berdasarkan *SOP* yang berlaku.

Proses adaptasi aparatur dalam lingkungan kerja tidak mengalami kesulitan, karena kinerja aparatur dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan sudah di atur dengan *SOP* yang berlaku. Namun tuntutan aparatur dalam beradaptasi lebih kepada regulasi yang berubah baik di tingkat Pusat, Provinsi, maupun Daerah.

SDM dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi. Hal ini berkaitan dengan iklim dan budaya organisasi (*corporate culture*) yang berkembang di sekitar lingkungan kerja dan *stakeholders*, dengan kata lain untuk lebih meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi dalam pencapaian target secara efektif dan efisien. Implementasi strategi peningkatan tersebut membutuhkan berbagai kebijakan (*policy*) yang mengatur mekanisme kerja dalam struktur organisasi, sehingga bisa menciptakan budaya kerja profesional dalam upaya pencapaiannya.

Peningkatkan kinerja aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, dituntut untuk bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. Artinya, dalam program rotasi yang ada, menuntut tingkat kemempuan aparatur untuk senantiasa mengetahui semua bidang yang

ada. Hal demikian juga, untuk mengantisipasi tingkat kejenuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya, dalam perwujudkan pembangunan nasional berupa kesejahteraan masyarakat.

Hakekatnya proses adaptasi aparatur KPPT Kota Cimahi dalam bekerja sudah dapat dikatakan baik, karena dalam pemberian pelayanan aparatur yang ada berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, tentunya ditunjang dengan adanya SIM PPTSP yang ada dan program-program seperti rotasi pegawai, yang secara tidak langsung dituntut untuk mengetahui segala bentuk pelayanan yang tersedia, sehingga dalam pelaksanaanya tidak mengalami hambatan.

Aspek penting dari penumbuhan dan pemeliharaan citra birokrasi yang positif adalah upaya yang sistematik, periodik dan berkesinambungan dalam peningkatan kemampuan kerja birokrasi sebagai keluhan. Artinya akan semakin kuat tuntutan agar birokrasi merupakan aparatur yang kapabel adalah aparatur yang bekerja dengan efisien, efektif dan produktif. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, dinamika masyarakat dan tuntutan serta perubahan dan sering terjadi mengakibatkan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi menjadi kadaluarsa. Kadaluarsa tersebut mengakibatkan banyak diantara aparatur yang tidak mampu menampilkan optimalisasi dalam bekrja.

Dalam kehidupan sehari-hari dimanapun manusia berada khususnya dalam dunia kerja, dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentua yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilaku. Penyesuaian diri dari tiap-tipa individu terhadap segala sesuatu yang ditetapkan kepadanya, akan

menciptakan suatu kinerja yang maksimal, karena hakekatnya, tujuan akhir dari proses tersebut adalah kepuasan pelanggan. Dengan disiplin yang tinggi, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna, baik bagi organisasi atau kantor terkait maupun keuntungan bagi pribadi.

Disiplin sangat dibutuhkan baik dalam kelangsungan organisasi maupun individu. Disiplin menunjukan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan-peraturan dan ketetapan yang berlaku. Dengan demikian, bila peraturan peraturan atau ketetapan yang ada dalam organisasi tersebut diabaikan atau sering dilanggar, maka pegawai mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, apabila karyawan tunduk atau patuh pada peraturan yang ada, maka tingkat disiplin pegawai digambarkan mempunyai kondisi disiplin yang baik.

Disiplin dalam bekerja, dapat dilihat sebagai sesuatu yang bermanfaat dan besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan pegawai. Bagi kepentingan organisasi, adanya disiplin dalam bekerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan manfaat bagi pegawai dengan adanya disiplin tersebut, akan menciptakan suasanan kerja yang menyenangkan, sehingga akan menambah semangat dalam bekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, pegawai akan melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, bahwa tingkat adaptasi aparatur yang ada di KPPT Kota Cimahi belum terlaksanan dengan baik, karena pada saat pemohon datang mengurus dokumen izin terkesan masih lamban dalam penanganannya karena regulasi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan tersebut sifatnya masih terlalu luas, jadi dalam penyelenggaraan pelayanan masih terkesan berbelit-belit. Terbukti dengan kurangnya tingkat disiplin aparatur dalam bekerja dan belum menanamkan profesionalisme kerja.

Jadi dari uraian tersebut di atas dapat diartikan, bahwa disiplin pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin dapat pula dikatakan sebagai sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin pegawai, khususnya pegawai organisasi publik yang dalam hal ini adalah aparatur KPPT Kota Cimahi orientasinya adalah pemenuhan kebutuhan atau membangun perwujudan pembangunan nasional yang termuat dalam visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi itu sendiri. Terkait dengan hal tersebut, dalam pelaksanaan kerja dan dalam pemberian atau melayani kebutuhan masyarakat, para aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pelaksanaan kinerjanya harus senatiasa di awasi/kontrol, agar dalam bekerja senantiasa ada dalam koridor yang telah disepakati bersama berupa peraturan-peraturan yang ada dan agar dapat mempercepat pertumbuhan masyarakat yang sejahtera sesuai dengan amanat Undang – Undang Dasar (UUD) 1945.