

KOORDINASI STREET LEVEL BUREAUCRACY DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULUKUMBA

Rahmat Fauzan

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar

Email : notwibu1110@gmail.com

Agung Widhi Kurniawan

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar

Email : agungwk@unm.ac.id

Rezky Amalia Hamka

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar

Email : rezky.amalia.hamka@unm.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan street level bureaucracy dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba, serta masyarakat penerima layanan. Adapun fokus pada penelitian ini adalah mengukur indikator komunikasi, kesadaran pentingnya koordinasi, kompetensi partisipan, kesepakatan, komitmen dan insentif koordinasi, serta kontinuitas perencanaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam menguji keabsahan data adalah perpanjangan pengamatan, triangulasi dan member check. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Hasil penelitian menunjukkan koordinasi street-level bureaucracy dalam pelayanan IMB Kabupaten Bulukumba berjalan dengan baik. Proses komunikasi dilakukan secara langsung apabila memerlukan persetujuan secara formal seperti surat. Selanjutnya tingkat kesadaran akan pentingnya koordinasi pun tercermin dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulukumba. Kompetensi partisipan diberbagai bidang pun terpenuhi, terlihat dari dilaksanakannya kesepakatan, komitmen serta kontinuitas perencanaan. Untuk lebih meningkatkan proses pemberian layanan diperlukan jabatan tertentu, yakni diantaranya adalah perencana muda. Selain hal tersebut terdapat pula penilaian baik dari masyarakat sebagai penerima layanan. Dari gambaran tersebut dapat dipahami bahwa pegawai street level bureaucracy bekerja maksimal dalam memberikan pelayanan publik.

Kata Kunci : Koordinasi, Pelayanan IMB

BUREAUCRACY STREET LEVEL COORDINATION IN BUILDING LICENSE SERVICES AT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BULUKUMBA DISTRICT

Rahmat Fauzan

Faculty of Economics Makassar State University

Email : notwibu1110@gmail.com

Agung Widhi Kurniawan

Faculty of Economics Makassar State University

Email : agungwk@unm.ac.id

Rezky Amalia Hamka

Faculty of Economics Makassar State University

Email : rezky.amalia.hamka@unm.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the implementation of the street level bureaucracy in the service of Building Permits at the Investment Service and One Stop Integrated Service in Bulukumba Regency. This type of research in this study is qualitative. The informants in this study were the Head of Service and employees of the Investment and One-Stop Service Office of Bulukumba Regency, as well as the service recipient community. The focus of this research is to measure communication indicators, awareness of the importance of coordination, participant competence, agreement, commitment and coordination incentives, and planning continuity. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The methods used in testing the validity of the data are extended observations, triangulation and member checks. Activities in data analysis are data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results showed that street-level bureaucracy coordination in Bulukumba Regency IMB services was going well. The communication process is carried out directly if it requires formal approval such as a letter. Furthermore, the level of awareness of the importance of coordination was also reflected in the Bulukumba Regency DPMPSTSP employees. The competence of participants in various fields was fulfilled, as seen from the implementation of the agreement, commitment and continuity of planning. To further improve the service delivery process, certain positions are needed, namely young planners. In addition to this, there is also a good assessment of the community as service recipients. From this description it can be understood that street-level bureaucracy employees work optimally in providing public services.

Key Words : Coordination, IMB Services

PENDAHULUAN

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai dampak dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pembangunan yang begitu pesat. Salah satu perubahan yang nampak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari adalah semakin cerdasnya masyarakat dalam memaknai dan memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Hal ini merupakan salah satu dampak positif dari perkembangan zaman yang membuat perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang lebih kritis. Dengan kondisi masyarakat demikian menuntut adanya pelayanan publik yang baik dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat umum, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dijelaskan lebih lanjut dalam undang-undang tersebut bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan adalah

masyarakat atau seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah atau swasta yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah atau swasta berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata warga masyarakatnya. Namun kondisi di lapangan fenomena buruknya pelayanan publik sering kali banyak dijumpai. Banyak laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia, yang sebagian besar merupakan keluhan atas buruknya pelayanan publik pemerintah daerah. Dari 6.180 laporan yang masuk, 43,7 % ialah keluhan terhadap pelayanan publik Pemerintah Daerah. Menurut Ombudsman Republik Indonesia, kondisi ini meneruskan tradisi dari tahun-tahun sebelumnya bahwa Pemerintah Daerah selalu menempati peringkat satu terbanyak sebagai pihak terlapor atas keluhan pelayanan publik (Putri, 2015).

Berbicara terkait pelayanan publik, *street level bureaucrats* merupakan pegawai pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung, dan memiliki kebijaksanaan substansial dalam pelaksanaan pekerjaan mereka. *Street level bureaucracy* adalah lembaga layanan publik yang lebih memahami apa yang terjadi di masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Lebih lanjut dijelaskan oleh Winter (Abdul, 2013), *street level bureaucracy* adalah bidang kerja yang berinteraksi langsung dengan warga dalam menerapkan dan melaksanakan kebijakan publik. Oleh sebab itu para *street level bureaucrats* ini merupakan aktor penting dalam proses implementasi kebijakan.

Namun masalah nyata yang masih sering terjadi pada proses pelayanan umum/publik yaitu mengenai lambannya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan yang belum maksimal, sarana prasarana pendukung pelayanan yang masih kurang dan masih banyak lagi. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti (Rusnani, 2013). Sedangkan pelayanan yang dilakukan *street level bureaucracy* berbeda-beda disetiap organisasi. Hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor yang termasuk adalah kepemimpinan dan budaya organisasi. Namun hal yang kurang mendapat perhatian adalah motivasi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai *street level bureaucracy* (Taufiq, 2020). Pandangan negatif lekat pada birokrasi pelayanan publik yang cenderung lamban dan kurang efisien. Masyarakat banyak mengeluhkan karena lambannya kinerja birokrasi. Masyarakat sebagai objek penerima layanan yang merasakan langsung kinerja dari pegawai.

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti koordinasi *street level bureaucracy* dalam pelayanan IMB di Kabupaten Bulukumba. Karena berdasarkan observasi awal peneliti diduga koordinasi yang ada masih cukup berbelit-belit yang cukup memberatkan masyarakat yang ingin mengurus IMB. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Koordinasi Street Level Bureaucracy dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana koordinasi *street level bureaucracy* dalam pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian dan Ciri-Ciri Koordinasi

Koordinasi erat terhadap sebuah manajemen (tata kelola) dalam mewujudkan tujuan pada organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Hasibuan dalam Widia Sari (2020), bahwa koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Lebih lanjut Widia Sari (2010), menjelaskan bahwa koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Sedangkan menurut Manullang dalam Muhammad Taufiq (2018), mengatakan bahwa *coordinating* atau mengkoordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan.

Sejalan dengan definisi koordinasi di atas, dalam PP No. 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah Pasal 1 ayat (1), koordinasi adalah upaya yang dilaksanakan oleh Kepala Wilayah guna mencapai keselarasan, keserasian dan keterpaduan baik perencanaan maupun pelaksanaan tugas serta kegiatan semua Instansi Vertikal, dan antara Instansi Vertikal dengan Dinas Daerah agar tercapai hasil guna dan daya guna yang sebesar-besarnya. Dari beberapa pengetahuan koordinasi di atas, dapat disimpulkan bahwa koordinasi adalah kerjasama antar unit atau bagian yang menciptakan keharmonisan kerja dalam melakukan proses kegiatan dalam mencapai tujuan bersama.

Dalam menciptakan koordinasi yang efektif tentunya dibutuhkan ciri-ciri atau karakteristik koordinasi sebagai acuan dalam berkoordinasi. Handyaningrat (2011). mengemukakan terkait ciri-ciri organisasi yaitu meliputi : tanggung jawab, koordinasi adalah suatu usaha kerjasama, koordinasi adalah proses yang terus menerus (*continues process*), adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur, konsep kesatuan tindakan adalah inti daripada koordinasi, dan tujuan adalah tujuan bersama (*common purpose*).

Sedangkan menurut Winardi (2012), ciri-ciri koordinasi yaitu :

1. Seorang pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap koordinasi dengan baik, dibutuhkan kerjasama dari setiap komponen organisasi.
2. Adanya proses yang berkesinambungan, sebab koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. Koordinasi adalah konsep yang ditetapkan dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu, sejumlah individu yang bekerja sama menghasilkan suatu usaha kelompok yang benar-benar dikerjakan dengan baik akan menghasilkan pekerjaan organisasi secara keseluruhan dengan baik pula.
4. Konsep kesatuan tindakan. Pimpinan harus dapat mengatur usaha dari setiap kegiatan individu sehingga adanya keserasian dalam mencapai hasil.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri koordinasi yakni suatu proses dalam kerjasama yang merupakan konsep kesatuan tindakan yang dilakukan dan diatur secara teratur dan tanggung jawab terletak pada pimpinan.

Bentuk-Bentuk Koordinasi

Umumnya setiap organisasi memiliki bentuk koordinasi tersendiri. Bentuk koordinasi dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan pada kondisi-kondisi tertentu terkait pelaksanaan tugas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Kencana (2011), terdapat dua bentuk koordinasi, yakni :

1. Koordinasi vertikal adalah kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit, kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada aparat yang sulit diatur.
2. Koordinasi horizontal adalah mengkoordinasikan tindakan atau kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat koordinasi horizontal ini dibagi atas *interdisciplinary* dan *interrelated*.

Indikator Koordinasi

Menurut Widia Sari (2020), koordinasi dalam proses manajemen dapat diukur melalui beberapa indikator berikut :

1. **Komunikasi**
Komunikasi penting dalam proses koordinasi. Komunikasi merupakan proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima/komunikan. Komunikasi dapat pula diartikan sebagai media antar individu untuk saling memberikan informasi yang disampaikan secara lisan maupun media lainnya.
2. **Kesadaran Pentingnya Koordinasi**
Kesadaran pentingnya koordinasi adalah setiap pihak terkait wajib memahami pentingnya sebuah koordinasi agar dapat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya. Kesadaran ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu tingkat pengetahuan pelaksana terhadap koordinasi dan ketaatan terhadap hasil koordinasi.
3. **Kompetensi Partisipan**
Kompetensi partisipan adalah adanya pihak-pihak berwenang yang terlibat dalam mengawasi jalannya koordinasi. Kehadiran dari partisipan yang berwenang sangat dibutuhkan untuk menentukan keputusan yang tepat dalam pelaksanaan koordinasi.
4. **Kesepakatan, Komitmen dan Insentif Koordinasi**
Kesepakatan, komitmen dan insentif koordinasi dapat diukur berdasarkan bentuk kesepakatan, sanksi bagi pelanggar kesepakatan dan insentif yang diberikan bagi pelaksana koordinasi.
5. **Kontinuitas Perencanaan**
Kontinuitas perencanaan merupakan keberlanjutan dari keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang mengenai hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Street Level Bureaucracy

Dalam bahasa Indonesia konsep *street level bureaucracy* dimaknai oleh beberapa penulis dengan berbagai istilah seperti birokrat garis depan, birokrat jalanan, dan petugas pelaksana tingkat lapangan. *Street level bureaucracy* dipahami sebagai *public service workers who inter-act directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work*. Dalam pandangan Lipsky (Abdul, 2013), disebutkan bahwa : *bureaucrats who not only deliver but actively shape policy outcomes by interpreting rules and allocating scarce resources. Through their day-to-day routines and the decisions they make, these workers in effect produce public policy as citizens experience*.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa *street level bureaucracy* sebagai pegawai publik yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Dalam melaksanakan pekerjaannya seringkali memiliki kebijaksanaan sendiri dalam bentuk diskresi. Mengacu pada pengertian tersebut, ada beberapa pegawai-pegawai publik yang dicontohkan oleh Lipsky sebagai *street level bureaucrats* yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat seperti

pekerja pada lembaga pendidikan (guru), petugas kepolisian, atau pegawai-pegawai yang bersentuhan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

Street level bureaucracy sebagaimana dijelaskan oleh Winter (Abdul, 2013), adalah bidang kerja yang berinteraksi langsung dengan warga dalam menerapkan dan melaksanakan kebijakan publik. Oleh sebab itu para *street level bureaucrats* ini merupakan aktor penting dalam proses implementasi kebijakan. Sebagaimana dijelaskan oleh Winter, bahwa sebuah kebijakan hanyalah berupa kertas jika tidak dilaksanakan atau disampaikan oleh aparat birokrasi kepada warga masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Lipsky yang memaparkan bawah *street level bureaucracy* sebagai aktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik dan berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani, para birokrat ini memiliki banyak pola perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sementara pola perilaku tersebut tidak seragam dan berbeda-beda antara instansi maupun antara individu satu dengan yang lain dalam membuat kebijakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih lanjut dijelaskan oleh Lipsky bahwa sikap dan perilaku *street level bureaucrats* dipengaruhi oleh norma dan budaya masyarakat dimana *street level bureaucrats* tersebut bekerja (Abdul, 2013).

Tugas pekerjaan yang dilakukan oleh *street level bureaucrats* adalah pekerjaan yang bersifat teknis, sehingga kebijakan-kebijakan yang diambil terkait dengan implementasi kebijakan adalah yang bersifat teknis juga. Pada umumnya pola pekerjaan *street level bureaucrats* bersifat rutin, dan sehari-hari cenderung menghadapi pekerjaan yang sama. Pola interaksi dengan warga cukup intens sehingga hubungan antara petugas dengan warga masyarakat cukup dekat dan bahkan kadang-kadang terus bersentuhan langsung setiap hari.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan mengenai konsep *street level bureaucracy*, menunjukkan bahwa ruang lingkup *street level bureaucracy* ini mencakup semua tingkatan organisasi yang berada pada level paling dasar dari sebuah struktur organisasi birokrasi atau berada pada tataran *lower management*. Sehingga dengan posisi seperti ini, maka *street level bureaucracy* memiliki substansi layanan yang diberikan selalu berinteraksi langsung dengan warga masyarakat yang dilayaninya.

Kekuatan dan Kelemahan Street Level Bureaucracy

Lipsky dalam Taufiq (2020), mendeskripsikan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh *street level bureaucracy*. Kekuatan *street level bureaucracy* adalah :

1. *Street level bureaucracy* sebagai pemberi pelayanan secara langsung artinya para birokrat ini yang memberikan pelayanan langsung kepada publiknya (*customer*).
2. Sebagai birokrat yang memberikan sanksi dan membatasi kehidupan masyarakat sesuai dengan kebijakan atau prosedur-prosedur yang telah ditetapkan.
3. Mereka menentukan kelayakan warga negara untuk tunjangan pemerintah dan sanksi. Mereka mengawasi pelayanan warga dalam menerima program tersebut.

Adapun kelemahan *street level bureaucracy* adalah :

1. Perekrutan pegawai dikalangan *street level bureaucracy* yang mengedepankan perwakilan komposisi sosial masyarakat disekitar birokrasi, membuat birokrasi mengabaikan *merit system* dan objektifitas berdasarkan kualifikasi standar yang telah ditetapkan dalam perekrutan pegawai.
2. Orientasi *street level bureaucracy* terhadap peraturan dan prosedur amat tinggi dan menjadikannya sebagai barometer pelayanan yang mengakibatkan rendahnya kemampuan *street level bureaucracy* dalam merespon perubahan, tidak adanya inisiatif dan pengembangan kreatifitas dalam mengendalikan perubahan sehingga rutinitas dianggap sesuatu yang wajar dan benar.

3. Kinerja *street level bureaucracy* menjadi instrumen penguasa. Sistem kekuasaan yang cenderung sentralistik dan paternalistik mengakibatkan kinerja *street level bureaucracy* terkonsentrasi pada pejabat atasan.

Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Bentuk pelayanan yang diberikan mencerminkan kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Agus (2005), yakni serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Lebih lanjut dijelaskan pula bahwa pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selanjutnya definisi pelayanan publik yakni setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan tertentu meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam ruang lingkup pemerintahan atau swasta dalam membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan (tidak diskriminatif), keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik (utuh) dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012).

Desain Penelitian

Desain penelitian berisi tentang langkah-langkah kegiatan mulai dari tahap awal persiapan sampai pada tahap penulisan dan laporan hasil penelitian yang diperoleh. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif, untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok atau individu dan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti yang ingin melakukan penelitian, dengan menggunakan variabel penelitian. Definisi operasional mencakup :

1. Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.
2. *Street level bureaucracy* terkait birokrasi pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat.
3. IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Subjek/Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2010). Adapun daftar informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 1.

Daftar Informan

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba	1
2	Karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba	2
3	Masyarakat Penerima Layanan	2

Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah melihat bagaimana proses koordinasi yang dapat diukur melalui indikator berikut :

1. Komunikasi, merupakan proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima/komunikan.
2. Kesadaran pentingnya koordinasi, yakni setiap pihak terkait wajib memahami pentingnya sebuah koordinasi agar dapat bertanggungjawab dalam tugasnya.
3. Kompetensi partisipan, yakni adanya pihak-pihak berwenang yang terlibat dalam mengawasi jalannya koordinasi.
4. Kesepakatan, komitmen dan insentif koordinasi, dapat diukur berdasarkan bentuk kesepakatan, sanksi bagi pelanggar kesepakatan dan insentif yang diberikan bagi pelaksana koordinasi.
5. Kontinuitas perencanaan, merupakan keberlanjutan dari keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang mengenai hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2010).

1. Observasi
Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti.

2. Wawancara
Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, berdasarkan pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.
3. Dokumentasi
Dokumentasi adalah proses pengumpulan data atau catatan yang dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental.

Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berupa :

1. Pedoman observasi merupakan pedoman pengamatan yang digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data.
2. Pedoman wawancara merupakan alat bantu yang berupa daftar pertanyaan dengan disusun secara sistematis sesuai dengan topik penelitian, subjek penelitian, objek penelitian dengan tujuan memperoleh data serta jawaban dari informan dalam penelitian.

Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, terdapat beberapa metode dalam pengujian keabsahan data. Uji keabsahan data tersebut meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability* (Sugiyono, 2010). Namun uji keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji *credibility*, yakni diantaranya sebagai berikut :

1. Perpanjangan Pengamatan
Perpanjangan pengamatan berarti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data. Dengan cara ini berarti peneliti mengecek kembali data yang telah diperoleh sebelumnya, apakah sudah tepat atau tidak.
2. Triangulasi
Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber. Pada penelitian ini teknik triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi teknik, yakni dengan menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Member Check
Tahapan pemeriksaan keabsahan data dengan cara *member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan. Tujuan dari *member check* itu sendiri adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang telah diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. *Data Reduction*
Data reduction merupakan proses merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
2. *Data Display*
Data display dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian teks yang bersifat naratif. Selain dengan bentuk uraian teks, *data display* juga dapat berupa grafik, matrik, bagan atau hubungan antara kategori. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Conclusion drawing adalah pernyataan ringkas yang diambil dari hasil analisis. Kesimpulan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Kesimpulan yang didukung oleh bukti yang valid dan konsisten data peneliti mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November 2022 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara, maka diketahui bahwa komunikasi yang digunakan dalam birokrasi yakni komunikasi secara langsung dengan pola komunikasi dua arah dan berjenjang. Hal ini bertujuan agar pimpinan dan pegawai atau penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba untuk membangun kedekatan secara internal. Selain komunikasi secara langsung komunikasi juga dilakukan dengan melalui persuratan.

Kesadaran Pentingnya Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa adanya koordinasi yang dilakukan didasarkan pada adanya kesadaran. Hal ini ditandai dengan pentingnya koordinasi saat menginventarisasi permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan seksi pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Kelayakan Lingkungan (IKL) berdasarkan pelaksanaan kegiatan untuk bahan evaluasi program dan kegiatan.

Kompetensi Partisipan

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pegawai yang melakukan pengawasan harus memahami aturan dan hukum. Serta pegawai yang bekerja pada *street level bureaucracy* adalah orang yang mengerti manajemen dan aplikasi dengan latar belakang disiplin ilmu yang sesuai. Kekurangan struktur pada saat ini adalah jabatan fungsional tertentu, misalnya perencana pertama/perencana muda.

Kesepkatan, Komitmen dan Insentif Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa insentif hanya berupa pemberian konsumsi pada saat rapat berlangsung yaitu pemberian makanan dan minuman. Untuk rapat tertentu memang membutuhkan insentif agar koordinasi dapat diselenggarakan dengan baik, namun insentif yang diberikan dapat dilihat bervariasi misalnya pada level pimpinan itu tentu ada insentif lebih berupa uang namun pada level bawah dengan koordinasi yang ringan maka insentif hanya dalam bentuk konsumsi. Hal ini penting untuk menunjang terselenggaranya rapat dengan baik.

Kontinuitas Perencanaan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui pelayanan yang diberikan di kantor DPMPTSP Kabupaten Bulukumba yakni memberikan pelayanan yang baik, sehingga masyarakat sebagai penerima merasa nyaman saat mengurus perizinan.

Pembahasan

Secara keseluruhan pelaksanaan koordinasi *street level bureaucracy* dalam pelayanan IMB Kabupaten Bulukumba berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan hasil penelitian yang menunjukkan sejumlah aspek yaitu komunikasi menunjukkan bahwa dalam proses komunikasi dilakukan secara langsung apabila memerlukan persetujuan secara formal seperti surat namun untuk komunikasi yang lebih efektif dilakukan dengan menggunakan aplikasi Whatsapp. Hal ini tentu tidak bisa menggunakan secara keseluruhan cara tersebut karena penggunaan berkas dan tanda tangan tidak

sepenuhnya bisa dilakukan secara online. Dari gambaran tersebut dapat dipahami bahwa informasi dan komunikasi memberikan cara kepada pegawai *street level bureaucracy* bekerja maksimal dalam memberikan pelayanan publik. Kemudian komunikasi juga tidak memiliki prosedur khusus meskipun struktur yang berjenjang. Jika keadaan normal, maka koordinasi tidak bisa langsung ke pimpinan, namun harus melewati tahapan-tahapan atau prosedur yang ada. Tapi tidak menutup kemungkinan bisa langsung ke pimpinan jika keadaannya mendesak.

Pada aspek kesadaran koordinasi menunjukkan bahwa kesadaran akan pentingnya koordinasi perlu dilakukan jika sejumlah hal yang belum diketahui persis, misalnya dalam tugas pokok dan fungsi yang masih belum terlalu jelas maka perlu dilakukan koordinasi. Adanya koordinasi yang dilakukan didasarkan pada adanya kesadaran. Hal ini ditandai dengan pentingnya koordinasi saat menginventarisasi permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan seksi pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Kelayakan Lingkungan (IKL) berdasarkan pelaksanaan kegiatan untuk bahan evaluasi program dan kegiatan.

Pada aspek kompetensi partisipan menunjukkan bahwa kompetensi yang diperlukan untuk pekerjaan teknis mesti menyesuaikan dengan kebutuhan tugas. Kompetensi partisipan tidaklah cukup, namun akan terus dinilai oleh pimpinan dan akan menunjang perkembangan karier. Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai yang melakukan pengawasan mesti memahami aturan dan hukum dan yang bekerja pada *street level bureaucracy* adalah orang yang mengerti manajemen dan aplikasi dengan latar belakang disiplin ilmu yang sesuai. Kekurangan struktur pada saat ini adalah jabatan fungsional tertentu misalnya perencana pertama/perencana muda.

Pada aspek kesepakatan dan komitmen menunjukkan bahwa kesepakatan dan komitmen ditunjukkan dengan jelas bahwa ditegaskan untuk menghindari calo apalagi pungutan liar, karena pengurusan IMB rumah itu gratis kecuali IMB perusahaan yang berbayar sesuai dengan aturan yang berlaku. Pegawai *street level bureaucracy* mengerjakan pekerjaan secara profesional dan berkomitmen untuk pelayanan yang baik dan mengesampingkan permintaan-permintaan diluar prosedur yang telah ditetapkan.

Pada aspek insentif koordinasi menunjukkan bahwa insentif yang diberikan pada peserta yang melakukan rapat koordinasi yaitu dalam bentuk uang dan juga dalam bentuk konsumsi guna memfasilitasi kebutuhan peserta rapat selama waktu rapat berlangsung. Insentif hanya berupa pemberian konsumsi pada saat rapat berlangsung yaitu pemberian makanan dan minuman. Untuk rapat tertentu memang membutuhkan insentif agar koordinasi dapat diselenggarakan dengan baik namun insentif yang diberikan dapat dilihat bervariasi, misalnya pada level pimpinan itu tentu ada insentif lebih berupa uang namun pada level bawah dengan koordinasi yang ringan maka insentif hanya dalam bentuk konsumsi. Hal ini penting untuk menunjang terselenggaranya rapat dengan baik.

Pada aspek kontinuitas perencanaan diketahui dalam tindak lanjut yang dilakukan dalam pengurusan IMB yakni masyarakat langsung diberikan pelayanan, namun terlebih dahulu masyarakat telah melengkapi berkas yang diperlukan dalam pengurusan perizinan. Terlihat pula dalam pengurusan perizinan sangat menekankan sikap profesional dalam pemberian pelayanan, hal ini ditandai dengan adanya tindakan tegas tidak menindaklanjuti jika berkas yang diminta belum lengkap, serta dalam proses pengurusan perizinan tidak dibenarkan adanya istilah bayar. Masyarakat penerima layanan dalam pengurusan IMB menerima pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman saat mengurus perizinan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berjudul, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Koordinasi *street-level bureaucracy* dalam pelayanan IMB Kabupaten Bulukumba berjalan dengan baik. Proses komunikasi dilakukan secara langsung apabila memerlukan persetujuan secara formal seperti surat.
2. Selanjutnya tingkat kesadaran akan pentingnya koordinasi pun tercermin dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Bulukumba.
3. Kompetensi partisipan diberbagai bidang pun terpenuhi, terlihat dari dilaksanakannya kesepakatan, komitmen serta kontinuitas perencanaan.
4. Untuk lebih meningkatkan proses pemberian layanan diperlukan jabatan tertentu, yakni diantaranya adalah perencana muda.
5. Terdapat pula penilaian baik dari masyarakat sebagai penerima layanan. Dari gambaran tersebut dapat dipahami bahwa pegawai *street level bureaucracy* bekerja maksimal dalam memberikan pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Diperlukan rekrutmen pegawai terutama setelah mengetahui kekurangan struktur pada saat ini adalah jabatan fungsional tertentu.
2. Peningkatan kapasitas jaringan perlu diperbaiki agar semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun koordinasi bagus, namun apabila kendala teknis mengganggu akan menurunkan kualitas layanan.
3. Pelatihan pegawai *street level bureaucracy* perlu menekan pelayanan publik yang prima agar pelayanan yang lambat dapat dimonitoring, maka perlu pengawasan melalui alat seperti CCTV.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Muhammad Taufiq. (2020). *Koordinasi Street Level Bureaucracy dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Kota Makassar*. Skripsi. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Baleke. (2016). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Nunukan*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada Press.
- Handyaningrat, Soewarno. (2011). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. CV. Haji Masagung.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mahsyar, Abdul. (2013). *Coping Behaviors oleh Street Level Bureaucrats dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kota Makassar*. Tesis. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal*. Wacana Vol. 16, No. 4.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 16 Tahun 2012 tentang *Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang *Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah*.

- Putri, Shinta Rayana Kartika. (2015). *Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan dalam Penanganan Keluhan di Media Cententah Kota Surabaya*. Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 3, No. 2.
- Rusnani, Sitti. (2013). *Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 2, 365-379.
- Sari, Widia. (2020). *Analisis Koordinasi Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Objek Wisata Daerah Kabupaten Rokan Hilir Studi pada Objek Wisata Buatan di Kecamatan Bangko*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Siagian, Sondang P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2011). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Triana, M. (2017). *Pengaruh Koordinasi Vertikal dan Horizontal terhadap Optimalisasi Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Pelabuhan Ratu Sukabumi*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Winardi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta. Rineka Cipta.
- Zulkarnaen, I., Hidayat, M. T., & Nursahidin, N. (2013). *Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Cirebon*. Jurnal Ilmiah Publika, 1 (2).