

Perilaku Organisasi di Kantor Pelayanan Perizinan pada Kantor Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar

Aco Nata Saputra^{1*}, Andi Nur Fiqhi Utami²

¹FISIP Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia; aconatasaputra@unsulbar.ac.id

²FISIP Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia; anurfiqhiu@unsulbar.ac.id

*Correspondence: aconatasaputra@unsulbar.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana Perilaku Birokrasi dari Budaya Aspek, Aspek Desain dan Struktur, Aspek Kebijakan Sumber Daya Manusia Organisasi di Praktik Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Makassar. Ini Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Ini penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, dengan berbagai macam informan, observasi langsung di lokasi penelitian, dan telaah dokumentasi yang dilakukan pada berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam Budaya Organisasi aspek dianggap cenderung ke arah budaya organisasi, itu hampir identik dengan yang lain Agensi pemerintahan. Kemudian ada juga Budaya Organisasi yang dipengaruhi oleh budaya akulturasi atau pengaruh eksternal lainnya jika tidak masalah, jika menguntungkan organisasi di dalam bentuk rapat harian dan bulanan. Dalam Aspek Struktur dan Desain, organisasi kerja memiliki secara formal dibagi dan dikelompokkan dalam bentuk loket pelayanan dan tim teknis. Adapun desain organisasi Identik dengan Desain Organisasi Mekanik. Aspek Sumber Daya Manusia Kebijakan dan Praktek perlu mendapat banyak perlakuan khusus, seperti perekrutan karyawan itu belum sesuai dan peningkatan kapasitas aparat masih menunggu undangan dari pemerintah pusat. Serta memaksimalkan Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Kata kunci

Perilaku, Birokrasi, Pelayanan, Perizinan, Makassar

ABSTRACT

The problems examined in this study are How Bureaucratic Behavior from Cultural Aspects, Design and Structure Aspects, Aspects of Organizational Human Resources Policy in Licensing Service Practices at the Integrated Licensing and Investment Office Makassar. This research is a descriptive research that used a qualitative approach with the case study method. This qualitative research used data collection techniques through in-depth interviews, with various informants, direct observation at the research location, and documentation review conducted on various documents relevant to this research. The results showed that in the Organizational Culture aspect was perceived as inclined towards organizational culture, it was almost identical to other Government Agencies. Then there is also Organizational Culture that is affected by cultural acculturation or other

external influences if it does not matter, if it benefits the organization in the form of daily and Monthly meetings. In Structure and Design Aspects, the work organization has been formally divided and grouped in the form of service counters and technical teams. As for organizational design Identical to Mechanical Organizational Design. Aspects of Human Resources Policy and Practices need to get a lot of special treatment, such as recruitment of employees that are not appropriate and capacity building of the apparatus is still expecting an invitation from the central government. As well as maximizing the IKM Survey (Community Satisfaction Index).

Keywords

Behavior, Bureaucracy, Services, Licensing, Makassar

Pendahuluan

Perhatian terhadap faktor sumber daya manusia merupakan hal yang utama prasyarat yang tidak dapat diabaikan untuk mempertahankan organisasi peningkatan kinerja menuju pencapaian organisasi sasaran. Artinya semakin berkualitas suatu organisasi sumber daya, semakin mudah untuk mencapai tujuannya (Albrow, 1989). Beetham (1990) mengemukakan bahwa perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Perilaku SDM pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu tujuan (Ghanbarpour & Najmolhoda, 2013). Tujuan khusus adalah tidak selalu diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan. Oleh karena itu, bagi organisasi pemerintahan, perhatian terhadap perilaku kerja aparatur sumber daya manusia menjadi sesuatu yang sangat penting untuk diteliti karena untuk memahami lebih lanjut tentang kemampuan kerja sumber daya manusia yang dimiliki aparatur pemerintah yang salah satunya dapat diperiksa dalam bekerja pola perilaku Birokrasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab tanggung jawab yang akan dilakukan berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik merupakan tanda dari ketidakpuasan mereka. Pelayanan publik masih menjadi masalah yang perlu diperhatikan perhatian dan solusi yang komprehensif (Lewis & Gilman, 2005). Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dalam hal paradigma dan format layanan sejalan dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi yang tentunya menjadi tantangan bagi aparatur dalam konsep tersebut birokrasi tingkat jalanan (Lipsky, 2010; Shareef et al., 2014).

Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutananya seringkali tidak sejalan harapan secara empiris, pelayanan publik selalu identik dengan berbelit-belit, lamban, kurang ramah dan melelahkan. Ini Kecenderungan terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai a.pihak “Melayani” bukan dilayani dalam arti sebenarnya. Layanan itu seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum terkadang dibalik dalam pengabdian masyarakat kepada Negara. Meskipun Negara sebenarnya untuk kepentingan orang-orang yang mendirikanannya (Denhaart & Denhaart, 2003). Kota Makassar sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan Kota yang dikenal

sebagai pintu gerbang Indonesia Timur ini adalah akota metropolitan dengan tingkat pertumbuhan ekonomi di atas 9% pada tahun 2014 merupakan yang tertinggi di antara kota-kota di Indonesia. Hal ini tentunya memiliki berdampak pada dunia usaha dan fisik yang semakin meningkat perkembangan. Sejalan dengan hal tersebut, proses perizinan terkait dengan izin usaha dan izin bangunan akan semakin meningkat dilakukan oleh anggota masyarakat. Perizinan terkait dengan dunia usaha dan Pengembangan yaitu Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Pembangunan Gedung Izin (IMB), dan lain-lain.

Pemerintah Kota Makassar Tahun 2009 melalui Daerah Peraturan Nomor 3 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Aparatur dan direvisi dengan PP No 7 Tahun 2013. Mendirikan Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu telah tugas pokok menyelenggarakan pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi dengan urusan daerah. satu pintu dan melaksanakan penyiapan dan pelaksanaan perangkat daerah kebijakan di bidang investasi daerah. Badan ini mengatur semua jenis perijinan di kota makassar menjadi satu pintu tapi dengan bantuan dan hasil kajian instansi terkait. Di antara perizinan yang paling merakyat adalah SITU, SIUP dan IMB. Dalam perkembangannya terdapat beberapa fenomena terkait perizinan. Fenomena ini sangat erat kaitannya dengan public pengaduan tentang perizinan. Fenomena ini merupakan prosedur dalam penyampaian layanan mana yang masih kurang baik dalam hal ini informasi tentang prosedur pelayanan dan Ketepatan Waktu dari proses perizinan (Yunus & Nurdiansyah, 2017). Fenomena lain adalah bahwa komunikasi pola penyedia layanan kadang-kadang counter staf acuh tak acuh dan kurang ramah. Kemudian jumlah broker di proses perizinan masih tinggi. Banyak sumber mengatakan bahwa praktek pungli atau percaloan dalam Perizinan Terpadu dan Badan Penanaman Modal Kota Makassar sengaja diserahkan kepada beroperasi. Praktik percaloan ini mengakibatkan biaya yang dikeluarkan lebih tinggi oleh masyarakat untuk membuat surat perizinan (Yusri & Wansitio, 2016). Selain itu masih banyak sistem relasi yang digunakan oleh kelompok tertentu dalam memberikan pelayanan sehingga sistem yang ada akan terganggu. Hal ini harus diatasi oleh Pemerintah Kota Makassar fenomena ini sesegera mungkin, jika pemerintah konsisten dalam berusaha mengatasi masalah yang ditimbulkannya ketidakpuasan dengan kinerja pemerintah, keinginan dan harapan masyarakat yang tidak didengarkan, hak-haknya dimasukkan tempat, aspek dan peluang publik dihambat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berkonsentrasi pada pengaruh perilaku birokrasi dalam pelayanan perilaku birokrasi yang menyimpang dan berkualitas sehingga menjadi patologi (penyakit) dalam birokrasi, penelitian ini dikonsentrasikan dalam Unit/Level Analisis yang telah dikemukakan oleh Robbins (2008) yaitu individu, kelompok dan sistem. Organisasi. Mempermudah penelitian ini, maka peneliti akan memberikan/memfokuskan penelitian pada Unit/tingkat Sistem Organisasi meliputi: (1) Budaya organisasi, (2) Struktur dan Desain organisasi, (3) Kebijakan dan Praktik Sumber Daya Manusia. Berdasarkan uraian di atas, dapat

disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini menganalisis perilaku birokrasi dari aspek budaya organisasi, aspek desain dan organisasi struktur, dan aspek kebijakan sumber daya manusia dalam perizinan pelayanan di bidang perizinan terpadu dan penanaman modal di Kota Makassar.

Method / Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah desain konklusif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui kualitatif mendekati. Mulyana, (2008) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian interpretatif (menggunakan interpretasi) yang melibatkan banyak metode dalam menelaah masalah penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu di Kota Makassar. Uraian dalam penelitian ini diperoleh melalui pendalaman wawancara/wawancara mendalam dengan informan yang bisa memberikan gambaran dan dasar untuk pemecahan masalah penelitian, khususnya dalam hal memberikan gambaran tentang Birokrasi Perilaku dalam Pelayanan Publik di Kantor Perizinan Terpadu dan Investasi di Kota Makassar.

Dalam penelitian ini, peneliti adalah instrumen utama dalam pengumpulan data, sedangkan fokus penelitiannya adalah pada peranannya dan pengalaman informan yang tahu dan mengerti dan apa adanya terlibat, serta mendapatkan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar, Maupun dari penyedia layanan perizinan. layanan informan kunci penyelenggara adalah Kepala Perizinan Terpadu Kota Makassar dan Kantor Badan Penanaman Modal, dasar pertimbangannya adalah karena Kepala dinas adalah pengambil keputusan yang dominan, dan pada saat yang sama membuatnya lebih mudah untuk memasuki pengaturan alami organisasi. Menurut Sugiyono (2011), pengumpulan data Metode merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena yang utama tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data di penelitian adalah observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam. Tahapan/langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan model analisis data pengumpulan data, reduksi data, data penyajian, penarikan kesimpulan/verifikasi dari data yang telah disajikan. Makna yang muncul dari data harus diperhatikan, diuji kekokohan dan kesesuaiannya yang mana adalah validitasnya.

Hasil dan Pembahasan

Konsep perilaku birokrasi berkaitan dengan sikap dan tindakan aparatur birokrasi dalam hal ini pegawai di Perizinan Terpadu Kota Makassar dan kantor Badan Penanaman Modal sebagai hasil interaksi atau umpan balik antara aparatur dengan lingkungannya yaitu pelayanan masyarakat penerima. Sikap yang dimaksud adalah kecenderungan untuk perbuatan atau tingkah laku yang merupakan aktualisasi dari sikap dan perbuatan, sebagai respon atau antisipasi kecenderungan gerakan dan perubahan yang terjadi pada dan kondisi lingkungan

tertentu. Konsep perilaku birokrasi berkaitan dengan sikap dan tindakan aparatur birokrasi dalam hal ini pegawai di Perizinan Terpadu Kota Makassar dan kantor Badan Penanaman Modal sebagai hasil interaksi atau umpan balik antara aparatur dengan lingkungannya yaitu pelayanan masyarakat penerima. Sikap yang dimaksud adalah kecenderungan untuk perbuatan atau tingkah laku yang merupakan aktualisasi dari sikap dan perbuatan, sebagai respon atau antisipasi kecenderungan gerakan dan perubahan yang terjadi pada dan kondisi lingkungan tertentu.

Perlunya pendekatan birokrasi yang sistematis perilaku karena alasan keyakinan bahwa perilaku seseorang, termasuk aparatur birokrasi, tidak terjadi begitu saja. Ituperilaku birokrasi muncul karena sebab-sebab tertentu dan dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, yang diyakini oleh birokrat sebagai cara terbaik, benar dan tidak merugikan dan tidak melanggar hukum dan peraturan yang berlaku. Sehubungan dengan sikap pihak berwenang, itu menemukan bahwa aparat birokrasi sangat ramah dalam memberikan pelayanan perizinan dan ada keinginan atau kemauan untuk memenuhi kepentingan pengurusan perizinan masyarakat, petugas loket pelayanan dengan seksama memberikan penjelasan terkait masalah perizinan masyarakat. Meskipun dikatakan di atas itu ada aturan yang mengikat Perilaku Birokrasi, namun kenyataannya masih terdapat praktek-praktek tidak disiplin yang dilakukan oleh oknum petugas.

Budaya Organisasi

Budaya Organisasi Sebagai suatu sistem yang dianut oleh suatu organisasi, dapat dilihat secara empiris kebiasaan sehari-hari para aparat birokrasi dan lebih sering dianggap sebagai Budaya organisasi. Persepsi Budaya organisasi memiliki arti yang lebih luas sebagai suatu hal yang terus menerus, sering dilakukan, dan berkelanjutan dalam organisasi. Dalam hal ini birokrasi aparat secara tidak sadar telah membentuk Budaya Organisasi. Di kantor Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Dewan Kota Makassar, Budaya Organisasi yang ada tidak jauh berbeda dengan SKPD lainnya di Makassar. Seperti apel pagi jam 7.30 dan sore jam 16.00 wita, Pembukaan Loket Pelayanan pukul 08.00 - tutup pukul 16.00, Pakaian Mekamakai Linmas hari Senin. Pakaian dinas harian (PDH) Keki Selasa dan Rabu, batik etnik pada Kamis dan pakaian olahraga (kasual) pada hari Jumat. absensi sidik jari pagi dan sore. Budaya organisasi yang terbentuk dikantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar adalah budaya yang dilembagakan karena memang demikiandibentuk dari aturan-aturan Kepegawaian yang mengikat dan terstruktur. Budaya adalah seharusnya dan pasti akan ada karena akan ada sanksi bagi pegawai yang tidak melaksanakan Peraturan ini.

Budaya organisasi baru yang bukan bagian dari konsekuensi aturan dan membuatnya berbeda dari lembaga lain. Sorebriefing dan pertemuan bulanan mulai setahun kemudian adalah hasil survey IKM terhadap pelayanan perijinan.

Sore hari Pembekalan dilakukan untuk membahas masalah pelayanan perizinan dalam satu hari kerja, sedangkan Rapat Bulanan diadakan untuk berkoordinasimasalah teknis penerbitan rekomendasi perizinanbersama dengan Pimpinan Badan, Tim Teknis dan Dinas Penghitung. Ada dampak signifikan yang muncul dari yang baru budaya organisasi “briefing sore dan bulanan rapat” yaitu peningkatan pengurusan perizinan di Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar. Saat itu diperiksa dengan menanyakan pendapat masyarakat tentang Budaya Organisasi Terkait dengan layanan ada hal yang menarik adalah Budaya Organisasi yang merupakan bagian dari konsekuensi dari aturan kepegawaian yang ada seperti Layanan Pembukaan Counter Jam 08:00 30 menit setelah apel pagi tidak sepenuhnya terjadi.

Ada inkonsistensi dalam Organisasi yang ada Budaya. Karena dari segi ketepatan waktu (pembukaan Layanan Loker) Pelayanan di Kantor Perizinan Terpadu dan Badan Penanaman Modal Kota Makassar masih belum sepenuhnya berjalan waktu. Mungkin ada alasan non-teknis untuk ketidakakuratan, tapi konsistensi diperlukan dalam hal ini.

Struktur dan Desain Organisasi

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal dalam organisasi. Termasuk spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai perintah, rentang kontrol dan sentralisasi. Organisasi Desain adalah bagaimana pembentukan model struktur organisasi menjalankan sistem organisasi dalam pelayanan perizinan. Model Desain Organisasi Mekanik identik dengan Birokrasi yang memiliki ciri sangat rutin tugas operasional, Memiliki banyak departementasi, aturan formal, jaringan terbatas, dan sentralisasi. Dalam terjemahannya, desain ini cenderung sama dengan struktur organisasi yang ada di Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar. Struktur Organisasi Birokrasi di Kota Makassar Kantor Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota sudah ada diatur dalam Perda No 7 Tahun 2013 tentang Organisasi Struktur Perangkat Daerah dan diperkuat oleh Walikota Peraturan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Makassar Kota.

Terkait dengan Departemen Pelayanan Perizinan di kantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar terbagi menjadi 2 (dua) sektor, yaitu Bidang Pelayanan Perizinan dan Pemrosesan Perizinan. Dalam Bidang Pelayanan Perizinan, terdapat Loker Pelayanan Perizinan sebagai bentuk yang nyata. Uraian di atas menyiratkan bahwa Departemen Pekerjaan dan Peminatan Organisasi Indikator Struktur dan Desain dalam Konsep Robbins Teori Perilaku Organisasi Telah diakomodasi dalam Struktur Hirarki Badan Perizinan Terpadu dan Investasi Kota Makassar pada Pelayanan Loker dan Tim Teknis. Spesialisasi Pekerjaan, terdapat 5 (lima) pelayanan perizinan loket dan 1 (satu) Loker Pengaduan yang memiliki aplikasi terkait masalah perizinan. Selama dalam Proses Perizinan Sektor terdapat Tim Teknis yang terdiri dari Spesialis Kerja Siup, IUI, TDI, TDP dan Gudang Terdaftar (Disperindag) IMB (DTRB), Izin IUJK (Dinas

PU) Rekalame (Dispenda), Izin Pariwisata (Disparekraf), Perizinan Rute (Dishub), Izin Tenaga Kerja (Disnaker), Izin Perikanan (DKP3), dan Izin Kesehatan (DHO). Ada rantai komando yang jelas di Terpadu Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Makassar karena Loket Layanan Perizinan hanya memproses Layanan Perizinan dan Tim Teknis hanya Proses atau proses Perizinan sampai dengan tahap rekomendasi, tinggal keputusan akhir “tersentralisasi” kepada pimpinan dalam hal ini Walikota Makassar yang diwakili oleh Kepala Badan Perizinan dan Badan Penanaman Modal.

Hasil pemantauan peneliti sejalan dengan apa yang disampaikan oleh penguasa. Dalam pelayanan perizinan ada jalur sistematis yang cenderung paten mulai dari penerimaan berkas di konter layanan diperiksa dengan cermat kelengkapan berkas, jika masih ada yang kurang akan disarankan untuk segera diselesaikan, file lengkap akan kemudian diterima dan diserahkan kepada tim teknis yang akan diperiksa dan diverifikasi sesuai aturan kemudian dibuat rekomendasi bias atau tidaknya untuk diberikan izin fungsi yang dimaksud. Untuk Desain Organisasi yang sejalan dengan struktur organisasi di bidang Perizinan Terpadu dan Badan Penanaman Modal Kota Makassar, adalah mekanik karena masih ada desain organisasi yang sangat dominan sentralisasi pengambilan keputusan di tingkat pimpinan, dalam hal ini hal Kepala Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar meskipun ruang diskusi sudah dibuka. dengan aparatur di bawahnya, formalitas pekerjaan itu masih nyata tidak ada keleluasaan dalam melaksanakan pekerjaan improvisasi atau inovasi. Serta keberadaan yang jelas Departementalis dalam pembagian atau klasifikasi pekerjaan.

Kebijakan dan Praktek Sumber Daya Manusia (SDM).

Sejak dibentuk tahun 2009 Perizinan Terpadu dan Badan Investasi Perkotaan mengalami perkembangan yang dinamis, terutama sistem organisasi yang menuntut sumber daya manusia kebijakan dan praktek yang mencakup Aparatur Birokrasi Proses Seleksi, Program Pelatihan dan Pengembangan dan Evaluasi kinerja. Bagian sebelumnya menyatakan bahwa jumlah pegawai di Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar sebanyak 57 orang 34 PNS 23 kontrak pekerja. Dari jumlah tersebut, hampir sebagian besar bertugas di loket pelayanan perizinan. Jalur Penerimaan Pegawai Negeri Sipil dan Personil Kontrak melalui Penerimaan Umum, Tanpa ada spesifikasi ilmiah khusus sesuai dengan Perizinan jasa. Jadi aparat birokrasi (pegawai) tahu itu tugas dan fungsinya secara otodidak dengan mengandalkan teknik petunjuk, petunjuk pelaksanaan, dan Standar Layanan Prosedur Operasi. Keterbatasan Aparatur (SDM) menjadi suatu kendala dalam pelayanan namun dapat diatasi dengan pembuatan SOP, juklak, juknis sesuai dinaskebutuhan.

Ada juga inovasi dalam pelayanan yaitu Rolling Petugas Servis (Pergantian Berkala). Jadi setiap karyawan harus siap dan dapat ditugaskan sebagai Petugas Loket Pelayanan. Itu tidak adanya proses seleksi/perekrutan

karyawan tertentu untuk pelayanan perizinan tidak menjadi kendala yang berarti karena pelayanan perizinan dianggap bagian dari pelayanan publik demikian adanya merupakan pemahaman bahwa setiap aparatur harus mampu melakukannya. Untuk melengkapi pendidikan struktural yang ada dan pelatihan. Program pelatihan dan pengembangan untuk Manusia Sumber daya di kantor Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar dilakukan secara periodik dengan Teknis Bimbingan, dua kali setahun melibatkan staf di Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Serta melakukan studi banding ke beberapa kota di Indonesia Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjadi pertimbangan baik oleh Kemendiknas-RB. Dalam Evaluasi Kinerja Terintegrasi Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Makassar, survey dilakukan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebanyak dua kali a tahun, periode pertama dari Januari hingga Juli, periode kedua dari Juli hingga Desember.

Dari rekomendasi Survei IKM Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Makassar melakukan penelitian kemudian melahirkan Weekend Service pada Sabtu sampai jam 13.00 WIB, Penyempurnaan format permohonan Perizinan dengan menambahkan Barcode pada lembar perizinan, mengevaluasi regulasi untuk diperbaiki, dan saat ini masih dipelajari dan dipertimbangkan khususnya loket layanan pihak ketiga kepada vendor layanan perusahaan. Dari pengamatan telah dilaksanakan kegiatan pelayanan perijinan Weekend Service tidak seperti hari-hari biasa, mungkin karena masih ada acara tahap pengujian sehingga belum banyak orang yang mengetahuinya. Hal lain yang berbeda adalah layanan lisensi hanya berlaku selama setengah hari kerja. Pada aspek Budaya Organisasi yang dipersepsikan sebagai cenderung terhadap Budaya Organisasi, budaya organisasi ditemukan yang hampir identik dengan Instansi Pemerintah lainnya yang dihasilkan dari peraturan kepegawaian yang harus dipatuhi, berbedahal yang mungkin penggunaan kata "Daeng" dan "Kanda" sebagai pengganti ayah/ibu. Dan ada juga kebiasaan "Pengarahan Sore" khusus di loket pelayanan. Adanya budaya organisasi di Kantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar sebagai pembentuk budaya organisasi menunjukkan bagaimana roda organisasi terus berjalan.

Penciptaan budaya tidak berlangsung secara konstan melainkan berlangsung secara bertahap dari bagaimana penerimaan budaya hingga bagaimana budaya itu diwariskan secara terus menerus (Marsick & Watkins, 2003). Penerimaan budaya kemudian akan tergantung bagaimana karakteristik dan kebutuhan organisasi (Tambajong & Nahrudin, 2017). Selanjutnya, nilai-nilai yang dianut oleh birokrasi Aparatur juga mempengaruhi perilaku birokrasi, nilai-nilai mungkin berbeda tergantung pada pemahaman aparatur tentang mereka tugas pokok, fungsi, hak dan kewajiban sebagai petugas dinas. Dia dikemukakan di atas bahwa ada budaya organisasi itu hampir identik dengan Instansi Pemerintah lainnya yaitu karena konsekuensi logis dari aturan kepegawaian. Tapi apa sebenarnya terjadi tidak sepenuhnya apa yang tertuang

dalam aturan kepegawaian, masih ada pejabat yang berada di warung kopi selama bekerja adalah bukti nyata bahwa budaya organisasi itu dibentuk tidak sesuai dengan aturan kepegawaian yang ada. Aspek Struktur dan Desain Organisasi dengan indikator spesialisasi pekerjaan, Departementalisasi, rentang kendali dan rantai komando. Pada Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, sangat jelas karena Divisi Pelayanan Perizinan terbagi menjadi dua bidang departemen yaitu Perizinan dan Perizinan Jasa. Spesialisasi ini merupakan pekerjaan yang berbeda dalam Perizinan Sektor pelayanan. Pekerjaan Perizinan diwujudkan dalam bentuk Loker Layanan Perizinan dan Loker Pengaduan.

Di lapangan Pemrosesan Perizinan, Spesialisasi Pekerjaan dalam Studi dan Proses verifikasi izin (dilakukan oleh Tim Teknis). mengajukan permohonan penerbitan Rekomendasi Perizinan. Keberadaan Tim Teknis di kantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar memperpendek jalur dan ruang koordinasi antar teknis SKPD terkait perizinan, membuat Rentang Kendali Pekerjaan lebih kecil. Dan ini memudahkan dan mempermudah proses Perizinan menjadi lebih sistematis. Rantai Komando Layanan Perizinan tetap berada di tangan pimpinan yaitu Walikota dalam hal ini kasus yang diwakili oleh Kepala Badan. Rute dari Service Counter (penerimaan berkas izin) - Tim Teknis (memproses file kemudian memberikan rekomendasi lisensi) - Kepala Badan (Pemberian izin tertentu).

Aspek Kebijakan Sumber Daya Manusia dan Praktiknya di bentuk proses Seleksi Aparatur Birokrasi belum dilaksanakan secara maksimal karena Pejabat Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan spesialisasi dengan pengetahuan dan bahkan ada wacana untuk menyerahkan pelayanan perizinan kepada pihak ketiga, untuk lebih lanjut pelayanan publik yang profesional, yang akan menjadi pertimbangan di masa mendatang diusulkan untuk menerima formasi sesuai dengan ilmu pelayanan publik. Untuk program Pelatihan dan peningkatan kapasitas, program peningkatan kapasitas yang dilakukan masih standar karena itu masih mengharapkan undangan dari pemerintah pusat dan tahunan kegiatan program (studi banding), belum ada upaya luar biasa, misalnya memberikan pendidikan formal kepada Petugas Khusus di Bidang Pelayanan Perizinan. apresiasi yang seharusnya diberikan kepada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Karena dari survei tersebut melahirkan inovasi layanan seperti Weekend Service, penambahan Barcode pada perizinan formulir permohonan, dan Petugas Loker Pelayanan Bergulir. Pada akhirnya, penelitian ini melihat Perizinan Terpadu dan Badan Penanaman Modal Kota Makassar menunjukkan bahwa Struktural dan Aspek Desain Organisasi cukup kuat karena ada adalah spesialisasi pekerjaan, Departementalisasi, rentang kontrol dan rantai komando yang jelas dalam organisasi. Ini menurut apa yang dikatakan Robbins dasar dari organisasi adalah Struktur dan Desain Organisasi karena berkaitan dengan organisasi, metode kerja, strategi dan arah organisasi. Dalam Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar, dapat dilihat bahwa Struktur dan

Desain Desain Dominan Organisasi Pengaruh dari aspek lain. Untuk Organisasi Aspek Budaya cenderung biasa-biasa saja karena masih ada budaya organisasi yang dilakukan oleh pejabat yang adadianggap merugikan organisasi seperti nongkrong di kedai kopi, dan belum banyak budaya organisasi diciptakan sebagai bentuk kebutuhan dan inovasi dari penguasa. Hanya "pengarahan sore" yang dapat mendorong organisasi perkembangan. Budaya organisasi yang ada masih terbentuk konsekuensi logis dari aturan kepegawaian. Karena menurut Robbins, budaya adalah makna bersama yang membedakan organisasi, sehingga diperlukan nilai/kebiasaan yang berbeda dari Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar kepadamembedakan mereka dari agen lain sebagai agen layanan.

Kesimpulan

Pada aspek Budaya Organisasi dipersepsikan bahwa budaya organisasi ditemukan menjadi sebuah organisasi budaya yang hampir identik dengan Instansi Pemerintah lainnya. Kemudian ada juga Budaya Organisasi yang dipengaruhi oleh akulturasi budaya atau pengaruh luar lainnya selama itu tidak masalah asalkan menguntungkan organisasi dalam bentuk dari "briefing sore dan pertemuan Bulanan", di Struktur Organisasi dan Aspek Desain pekerjaan yang telah dilakukan dibagi dan dikelompokkan secara formal dalam bentuk loket pelayanan dan tim teknis. Adapun desain organisasi identik dengan Desain Organisasi Mekanik, serta Aspek Kebijakan dan Praktik Sumber Daya Manusia perlu mendapatkan banyak hal perlakuan khusus, seperti perekrutan karyawan yang tidak masih layak dan peningkatan kapasitas aparatur mengharapkan undangan dari pemerintah pusat. Sebaik memaksimalkan Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Referensi

- David, B. (1990). Birokrasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ghanbarpour, Z., & Najmolhoda, F. S. (2013). Contemporary theories of motivation in organizational leadership and behavior. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 6(1), 1-7. 4.
- Janet, V., Dernhart,d., Robert,B., Dernhart. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering* .
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The ethics challenge in public service: A problem-solving guide*. John Wiley & Sons.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.

- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (2003). Demonstrating the value of an organization's learning culture: the dimensions of the learning organization questionnaire. *Advances in developing human resources*, 5(2), 132-151.
- Martin. A. (1989). *Birokrasi*, Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Mulyana, D. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nahrudin, Z., & Tambajong, H. (2017). *The Behavior of Apparatus and Cultural Organization in Provision of Public Service in District Level*.
- Robbins, P., Stephene, D.T.A. (2008). *Judge, Perilaku Organisasi Buku 1 dan 2*, Salemba Empat, Jakarta.
- Shareef, M. A., Dwivedi, Y. K., Stamati, T., & Williams, M. D. (2014). SQ mGov: a comprehensive service-quality paradigm for mobile government. *Information Systems Management*, 31(2), 126-142.
- Siagian, S. P. (1994). *Patologi birokrasi: analisis, identifikasi dan terapinya*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2011). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Yunus, M., & Nurdiansyah, W. (2017, November). *Accountability in Public Services-A Case Study of Immigration Services in Makassar, Indonesia*. In *International Conference on Administrative Science (ICAS 2017)*. Atlantis Press.
- Yusri, A., & Wansitio, H. (2016). *Pelayanan Pengurusan Perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (Bptp2m) Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2013-2014*. , 3(1).