

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU GUNA PENINGKATAN PELAYANAN
KEPEGAWAIAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Dian Ayu Octavia¹, Muhammad Uhaib As'ad², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska, 16120136

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska, 1106036001

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska, 1109127301

*Email: dianayuoctavia.app@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dari pelayanan terpadu satu pintu, untuk menjelaskan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan faktor pendukung juga faktor penghambatnya.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan Observasi, Tinjauan Kepustakaan, Wawancara dan dokumentasi melalui informan di bidang Umum dan Kepegawaian BKD Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi, penyajian dan pengambilan kesimpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di BKD Prov Kalsel prosedur berjalan sesuai SOP yang telah di tentukan. Juga terdapat faktor pendukungnya yaitu kesadaran para pegawai dalam melayani, faktor aturan dan faktor organisasi yang dijalankan dengan baik, faktor kemampuan dan keterampilan yang telah dikuasai juga kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang jalannya pemberian pelayanan. Dan ada beberapa faktor penghambat namun tidak menjadi halangan dan masih dapat diatasi dengan baik.

Kata Kunci : *Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepegawaian*

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the description of one door integrated services, to explain the implementation of One Door Integrated Services in the Regional Civil Service Agency of South Borneo Province and supporting factors as well as inhibiting factors.

This research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data was collected by Observation, Literature Review, Interview and documentation through informants in the location of General and Personnel of the BKD South Borneo Provincial . In data analysis using the model of Miles and Huberman namely reduction, presentation and conclusion of data.

The results showed the implementation of the One Door Service in BKD South Borneo Provincial procedures run according to SOP's that have been determined. There are also supporting factors, namely employee awareness in serving, regulatory factors and organizational factors that are run well, ability and skills factors that have been mastered as well as the completeness of facilities and infrastructure that support the delivery of services. And there are some inhibiting factors, but not an obstacle and can still be overcome properly.

Keywords: *Service, Public Service, Staffing*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia saat ini telah dihadapkan pada perkembangan dan perubahan tata cara kehidupan yang mendasar. Hal ini pun berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan juga besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat atau para pegawai PNS maupun Non PNS, maka semakin besar pula pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Pelayanan Publik dan penyelenggaraan pemerintahan merupakan fungsi dari berbagai faktor, salah satu diantaranya adalah faktor sumber daya manusia, yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dapat dikatakan bahwa baik buruknya suatu birokrasi negara sangat dipengaruhi oleh kualitas PNS dan sebagai pegawai di sektor publik harus dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik, sehingga pelayanan kepegawaian dapat meningkat.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini pun masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan juga pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang juga kurang responsive dan lain hal sebagainya, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah daerah di mata pengguna layanan sendiri terutama di mata pengguna layanan awam yang kurang memahami atau tidak tau menahu tentang pelayanan publik.

Dalam pelayanan terpadu ini akan ada satu pintu pada prinsipnya yang ingin memberikan pelayanan pada prima yang sangat berkualitas, cepat dan mudah dan inovatif dan berkualitas. Mendekatkan pelayanan ini untuk masyarakat, istilahnya pelayanan ini birokrasi dari meja ke meja lain, maka dengan itu untuk debirokrasi pelayanan terpadu satu pintu diharapkan akan mengurangi tata kerja menjadi satu meja tersebut. Ini juga sesuai dengan tolak dengan ukur standar pelayanan publik dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut.

Pemerintah berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan aparatur negara kepada masyarakat dengan membuat penyederhanaan pelaksanaan pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu, sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Salah satu kantor pemerintah di Banjarbaru yaitu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan atau pusat dari

Data seluruh Aparatur Sipil Negara Provinsi yang memiliki tugas pokok dan fungsinya sebagai Badan Pemerintahan yang mengelola segala kebutuhan dan permasalahan kepegawaian, juga turut aktif dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), guna agar meningkatnya pelayanan kepegawaian sehingga memudahkan urusan dari masyarakat, para pegawai PNS maupun Non PNS.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan yaitu sebagai usaha yang dilakukan dengan melaksanakan rencana dalam kebijaksanaan yang telah dirumuskan lalu ditetapkan untuk melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang sangat diperlukan, siapa yang bisa melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya tersebut.

Fungsi Pelaksanaan

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan
2. Memberikan tugas dan penjelasan
3. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan
4. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak

Faktor Pelaksanaan

1. Perlu ditentukan secara jelas siapa atau badan atau lembaga mana secara fungsional
2. Perlu diperhatikan penyusunan program penyusunan program pelaksanaan yang jelas dan baik
3. Perlu dikembangkan hubungan kerja yang lebih baik
4. Perlu diusahakan koordinasi melalui proses penyusunan anggaran dan pelaksanaan pembiayaan

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah yaitu proses kegiatan melayani secara rutin agar berkesinambungannya meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Lebih lanjutnya, Pelayanan umum yaitu yang didambakan dengan kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang sangat wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang tersebut.

Bentuk-Bentuk Pelayanan

1. Layanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas)
2. Layanan dengan tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas
3. Layanan dengan perbuatan, dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah

Dasar-Dasar Pelayanan

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Adapun pelayanan yang baik, sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
2. Tersedianya karyawan yang baik
3. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi, petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen
6. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

Etika Dalam Pelayanan

1. Sikap dan perilaku
2. Penampilan
3. Berpakaian
4. Cara berbicara
5. Gerak-gerik

Faktor Pendukung Pelayanan

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor Kemampuan
6. Faktor Sarana Pelayanan

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yaitu pemberian pelayanan yang bisa dilaksanakan agar penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan juga bisa keperluan penerima pelayanan ataupun masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundangan yang bisa mempunyai kepentingan pada organisasi lain tersebut sesuai dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan tersebut.

Jenis Pelayanan Publik

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar
2. Pelayanan Umum

Unsur-unsur Pelayanan Publik

1. Sistem, Prosedur dan Metode
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
3. Sarana dan prasarana
4. Masyarakat sebagai pelanggan

Asas-asas Pelayanan Publik

1. Empati dengan pelanggan
2. Pembatasan prosedur
3. Kejelasan tatacara pelayanan
4. Minimalisir persyaratan pelayanan
5. Kejelasan kewenangan
6. Transparansi biaya
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
8. Minimalisasi formulir
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers
11. Efektivitas penanganan keluhan

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi.
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan.

4. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu ini adalah kegiatan yang penyelenggaraan perizinan dan non perizinannya dan proses pengelolaannya dimulai dari tahap paling bawah yaitu permohonan sampai ketahap penerbitan izin dokumen tersebut, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. maka konsep ini pemohon cukup datang ke satu tempat lalu bertemu dengan petugas front officenya. Hal ini bisa didapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan supaya menghindari pungutan yang tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan tersebut.

Tujuan Pelayanan Satu Pintu

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Memperpendek proses pelayanan.
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

5. Pengertian Pegawai

Pegawai adalah mereka yang bekerja di suatu instansi pemerintahan maupun swasta dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini bersifat analisis-deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati terutama terkait dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dari data yang diperoleh.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Dinas Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamat JL. Pangeran Antasari No.5 Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan 70711.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memiliki tugas membantu pejabat pembina kepegawaian daerah dalam melaksanakan manajemen PNSD. Salah satunya adalah tentang pelaksanaan pelayanan publik melalui PTSP agar dapat meningkatkan pelayanan kepegawaian.

4. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Staff Bidang Umum dan Kepegawaian pegawai Analisis SDM Aparatur, Pegawai Pranata Komputer Pelaksana Lanjut dan Pegawai Administrasi Persuratan.

Deskripsi Informan

a. Informan I (Fadhil)

Informan pertama adalah staff bagian umum dan kepegawaian (umpeg) yang bertugas menjadi pegawai di Pelayanan Satu Pintu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wawancara dilakukan di ruangan pelayanan satu pintu.

b. Informan II (Randi)

Informan kedua adalah staff bagian umpeg yang bertugas dibagian Pranata Komputer Pelaksana Lanjut di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wawancara tersebut dilakukan di ruangan umum dan kepegawaian.

c. Informan III (Murah)

Informan ketiga adalah salah satu pegawai layanan di bagian umum dan kepegawaian (Umpeg) di BKD Prov Kalsel. Wawancara tersebut dilakukan di ruangan Pelayanan Satu Pintu..

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan atau Observasi: Teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek penelitian yang bersangkutan, Metode Observasi. Hasil observasi dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam menganalisis dan mengambil keputusan.

b. Wawancara: Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan orang yang berwenang atau bagian lain yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

c. Tinjauan Kepustakaan: Bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari literatur-literatur, karya-karya ilmiah serta bacaan-bacaan lain yang berkaitan dengan penulisan dalam penelitian ini.

d. Dokumentasi: dokumentasi adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data-data otentik yang bersifat dokumentasi.

PEMBAHASAN

Salah satu pelayanan prima yang diterapkan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan satu pintu, pola pelayanan satu pintu ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada pengguna layanan, mereka cukup datang kesatu tempat untuk mendapatkan layanan dan tidak perlu mendatangi tempat yang lokasinya menyebar.

1. Perencanaan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :

- Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Memperpendek proses pelayanan.
- Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.
- Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

2. Pengorganisasian

BKD Provinsi Kalimantan Selatan menerapkan Sistem Pelayanan Satu Pintu, hal ini diluncurkan

sebagai komitmen untuk meningkatkan layanan kepada para pengguna pelayanan, dengan harapan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepegawaian. Pelayanan yang terintegrasi dalam sistem ini memudahkan penerima pelayanan yang berurusan ke BKD Provinsi Kalimantan Selatan.

3. Pelaksanaan

Pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pegawai pelayanan tentu sudah melakukan tugasnya dengan baik, dan pegawai pelayanan telah memberikan layanan sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun beberapa pegawai pelayanan yang bertugas di pelayanan terpadu satu pintu yang terdiri dari, petugas penerima tamu atau penerima berkas, petugas pencatat surat yaitu registrasi surat masuk, petugas yang memproses surat untuk diteruskan kepada subbid sesuai kepentingan surat, petugas pemberian nomor dan tanggal surat keluar, dan pengantar konsultasi siap melayani setiap pelanggan atau penerima pelayanan yang berurusan.

Berkas yang masuk harus melalui proses pemeriksaan berkas dan tidak memakan waktu lama sehingga penerima pelayanan yang berurusan dapat segera mengetahui dengan pasti apakah berkasnya lengkap atau tidak. Setelah berkas diperiksa, petugas pengantar berkas akan menginformasikan hasilnya kepada penerima pelayanan. Jika berkas tersebut lengkap maka akan segera diproses oleh BKD Provinsi Kalimantan Selatan, dan jika tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan secara langsung kepada pegawai pelayanan atau akan diberitahu melalui sms center BKD Provinsi Kalimantan Selatan.

Sedangkan pemohon atau penerima pelayanan yang ingin mengambil berkas kepegawaiannya, petugas piket akan menanyakan berkas ke bidang yang terkait. Berkas yang sudah diproses akan diserahkan tugas piket kepada pegawai yang bersangkutan, sehingga pegawai yang bersangkutan cukup berurusan dengan bagian TU/ pelayanan kepegawaian saja. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti ini mewujudkan upaya pelayanan yang cepat dan praktis.

BKD Provinsi Kalimantan Selatan juga memberikan layanan yang prima dengan memfasilitasi pelanggan atau penerima pelayanan yang memerlukan penjelasan seputar kepegawaian, untuk tahap awal, informasi mengenai kepegawaian akan diberikan oleh pengantar konsultasi bagian pelayanan dan jika masih kurang atau memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka petugas piket akan memanggil pengelola bidang terkait. Selanjutnya, penjelasan tersebut bisa dengan cara pengelola bidang datang kebagian pelayanan untuk memberikan layanan konsultasi atau dengan cara mempersilahkan pegawai yang bersangkutan pergi ke ruangan bidang yang terkait. Sistem pelayanan yang seperti ini

menjadikan tamu dapat berkonsultasi dengan pengelola bidang.

4. Monitoring dan Evaluasi

Dengan diterapkannya Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan kepegawaian yang diberikan oleh BKD Prov Kalsel diharapkan benar-benar optimal, cepat, praktis, jelas, transparan serta mudah dilaksanakan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan harus terus diperhatikan dan ditingkatkan secara bertahap agar pelayanan kepegawaian menjadi acuan organisasi tersebut terus berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dalam menentukan peningkatan pelayanan kepegawaian melalui Pelayanan Satu Pintu di BKD Prov Kalsel, tentu tidak dapat dilepaskan dari faktor pendukung dan penghambat.

1. Faktor Pendukung

a) Faktor kesadaran, kesadaran menjadi sesuatu hal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai layanan khususnya bagian Pelayanan Satu Pintu. Kesadaran akan tugasnya sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan, sehingga pegawai layanan harus menyadari tugas yang mereka berikan kepada penerima layanan.

b) Faktor Aturan, Pegawai pelayanan dituntut untuk selalu mempermudah pengguna layanan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, Pelayanan Satu Pintu Badan Kepegawaian daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah memiliki pegawai yang memadai.

c) Faktor Organisasi, faktor ini menjadikan Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di BKD Prov Kalsel meningkat dalam hal peningkatan pelayanan kepegawaiannya, hal ini dikarenakan mekanisme kerja dapat dijalankan dengan baik dan sesuai.

d) Faktor Kemampuan dan Keterampilan, faktor ini juga menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan khususnya di pelayanan satu pintu BKD Prov Kalsel. Dan faktor ini juga salah satunya yang meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai layanan satu pintu.

e) Faktor Sarana dan Prasarana, Faktor pendukung yang terakhir ini mulai dari kenyamanan hingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang diberikan oleh BKD Prov Kalsel khususnya di bagian Pelayanan Satu Pintu kepada para pengguna layanan. Dan juga menjadikan pekerjaan yang dikerjakan menjadi lebih mudah dan cepat.

2. Adapun yang menjadi faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yaitu:

a) Jaringan Internet pada komputer bermasalah, hal ini tentu akan memperlambat proses pelayanan, sehingga pelayanan yang dilakukan tidak bisa cepat dan tepat seperti yang diharapkan.

b) Berkas yang diperlukan terkesan lama dalam penerbitannya, ini juga berpengaruh dalam pelayanan, hal ini dikarenakan pejabat yang berwenang untuk dimintai paraf sedang tidak berada di tempat kerja atau sedang mempunyai keperluan di luar instansi.

c) Faktor lainnya juga dikarenakan dari pelanggan atau penerima layanan yang tidak memenuhi syarat-syarat dalam pengumpulan berkas.

Tugas Pokok BKD Prov Kalsel

Perumusan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan Gubernur berdasarkan perundang-undangan yang berlaku :

1. Perumusan dan penyusunan peraturan perundang-undangan daerah di bidang manajemen kepegawaian sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah.

2. Perumusan pengembangan kepegawaian daerah.

3. Perumusan dan pelaksanaan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian PNSD sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah.

4. Perumusan dan pelaksanaan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan dari jabatan structural atau fungsional sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

5. Perumusan tunjangan dan kesejahteraan serta pembinaan disiplin PNSD sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

6. Fasilitasi administrasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi PNSD dengan koordinasi pada instansi terkait.

7. Perumusan pengelolaan dan penyajian data/dokumentasi dan informasi kepegawaian.

8. Pengelolaan kegiatan kesekretariatan, dan

9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan gubernur sesuai bidang tugas tanggungjawabnya.

Fungsi BKD Prov Kalsel

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, BKD Provinsi Kalimantan Selatan menjalankan fungsi :

1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang manajemen kepegawaian sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Penyiapan dan penyusunan peraturan perundang-undangan daerah dibidang manajemen kepegawaian sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah.

3. Perencanaan pengembangan kepegawaian daerah.

4. Penyiapan dan pelaksanaan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian PNSD sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

5. Penyiapan pelaksanaan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan jabatan structural atau fungsional sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

6. Penetapan gaji, tunjangan dan kesejahteraan serta pembinaan disiplin PNSD sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

7. Fasilitasi administrasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi PNSD dengan berkoordinasi instansi yang terkait.

8. Menyiapkan bahan dan penyajian data/dokumentasi dan informasi kepegawaian, dan

9. Pengelolaan kegiatan kesekretariatan.

Pengelompokan Tugas Perangkat Daerah KELOMPOK BIDANG

1. Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian, melaksanakan fungsi :

1) Merumuskan kebijakan pengadaan, pemberhentian dan informasi.

2) Menyusun rencana kebutuhan, jenis dan jumlah jabatan untuk pelaksanaan pengadaan.

3) Menyelenggarakan pengadaan PNS dan PPPK.

4) Mengoordinasikan pelaksanaan administrasi pemberhentian.

5) Memverifikasi dokumen administrasi pemberhentian.

6) Memverifikasi database informasi kepegawaian.

7) Mengoordinasikan penyusunan informasi kepegawaian.

8) Memfasilitasi lembaga profesi ASN, dan

9) Mengevaluasi dan pelaporan kegiatan pengadaan, pemberhentian dan pengelolaan informasi.

2. Pengembangan, Mutasi dan Promosi, melaksanakan fungsi :

1) Merumuskan kebijakan mutasi dan promosi.

2) Menyelenggarakan proses mutasi dan promosi.

3) Mengoordinasikan pelaksanaan mutasi dan promosi.

4) Memverifikasi dokumen mutasi dan promosi.

5) Mengevaluasi dan pelaporan pelaksanaan mutasi dan promosi.

6) Merumuskan kebijakan pengembangan pegawai.

7) Mengoordinasikan dan kerjasama pelaksanaan seleksi jabatan, dan

8) Mengevaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengembangan pegawai.

3. Penilaian Kerja Aparatur dan Pelaksanaan, melaksanakan fungsi

1) Merumuskan kebijakan penilaian kinerja dan penghargaan.

2) Merencanakan pelaksanaan kegiatan penilaian kerja dan penghargaan.

3) Mengoordinir kegiatan penilaian kerja.

4) Mengevaluasi hasil penilaian kerja.

5) Memverifikasi usulan pemberian penghargaan.

- 6)Mengoordinsikan usulan pemberian penghargaan, dan
- 7)Mengevaluasi dan pelaporan penilaian kerja dan penghargaan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi BKD Provinsi Kalimantan Selatan dipimpin oleh seorang Kepala Badan dengan di bantu unsur-unsur organisasi, yaitu :

- 1.Sekretariat, terdiri dari :
 - a.Sub Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Aset.
 - b.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- 2.Bidang Pengadaan, Penmberhentian dan Informasi Kepegawaian, terdiri dari :
 - a.Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian.
 - b.Sub Bidang Fasilitasi Profesi ASN, dan
 - c.Sub Bidang Data dan Informasi.
- 3.Bidang Pengembangan Mutasi dan Promosi, terdiri dari :
 - a.Sub Bidang Mutasi.
 - b.Sub Bidang Kepangkatan,
 - c.Sub Bidang Pengembangan Karir dan Promosi Jabatan.
- 4.Bidang Hukum, Kesejahteraan dan Pemberhentian, terdiri dari :
 - a.Sub Bidang Kedudukan Hukum, Disiplin dan Penilaian Kinerja.
 - b.Sub Bidang Kesejahteraan dan Fasilitasi Profesi ASN, dan
 - c.Sub Bidang Pemberhentian dan Pensiun.
- 5.Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan, antara lain :
 - a.Sub Bidang Hukum dan Kesejahteraan ASN.
 - b.Sub Bidang Disiplin dan Penghargaan, dan
 - c.Sub Bidang Penilaian dan Evaluasi Kinerja ASN.

KESIMPULAN

Setelah melakukan serangkaian penelitian, pemaparan data dan juga analisis yang peneliti lakukan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Kepegawaian daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah berjalan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan. Juga dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini maka adanya peningkatan pelayanan kepegawaian yang didapatkan oleh pengguna pelayanan bahkan dirasakan pula oleh penerima pelayanan.
2. Adapun Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, secara garis besar yang menjadi faktor pendukung antara lain ialah faktor kesadaran pegawai dalam menjalankan tugasnya,

faktor aturan yaitu mempertimbangkan dalam menentukan langkahnya, faktor organisasi yaitu lebih mengarah pada pengaturan mekanisme kerja, faktor kemampuan dan keterampilan yaitu tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan, faktor sarana dan prasarana guna kenyamanan pelanggan yang datang. Dan faktor yang menjadi Penghambatnya adalah jaringan internet yang bermasalah pada komputer, pimpinan atau pejabat yang berwenang tidak berada di tempat untuk memberikan paraf atau saat diperlukan dan penyerahan berkas yang kurang lengkap atau kurang memenuhi syarat dari para pelanggan.

SARAN

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan juga beberapa kesimpulan, maka peneliti memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentu harus terus memperhatikan beberapa hal yang mempengaruhi mengenai pelayanan terbaik yang di berikan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin membuat penelitian sejenis dengan menambahkan teori, di samping teori yang telah digunakan atau dipakai oleh peneliti ini, dengan harapan penyempurnaan penelitian ini. Peneliti juga sadar dengan segala kekurangan pada penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti harap untuk penelitian yang akan datang, agar dapat memberikan penyempurnaan dari penelitian yang sudah ada ini, untuk dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro Tjokromidjojo, Teori Strategi Pembangunan Nasional, Jakarta: P.T. Gunung Agung, 2000, Hlm. 199.
- bkd.provkalsel.go.id diakses 20 Januari 2020, pukul 00.35
- Buklet2018.pdf
- Haida, Achmad N., Choirul Saleh, Romula Adiono. "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan". n.d.: Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No.2 hal.132-138. Diakses 01 Oktober 2019 pukul 17.02
- Kasmir, Etika Customer Servic, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 81-83
- Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman
- Lexy J. Moeleong. Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2002), Hal. 112

Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi ke 3. Yogyakarta:UPP STIM YKPN,2015.

Mardalis, Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal, (Jakarta: Bumi Aksara. 1995), Hal.63

Moenir, HAS. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.

Nana Saodi Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), Hal. 60.

Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction. Bandung: PT. Alumni.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Rahardjo Adisasmita,2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Graha Ilmu:Yogyakarta

Ratminto dan Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Jogjakarta: Pustaka Belajar.

Santoso Satroepoetro, Pelaksanaan Latihan, Jakarta: Gramedia, 1982, Hlm. 183.

Setyowati, Evi. 2017. "Manajemen Pelayanan Terpadu satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat". (2017): n.pag. diakses 25 Juli 2019, pukul 00.08.

Sinambela, Lijan Poltak et.al. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), Hal. 102

Wafiyah, Khulasotul. "Kualitas Pelayanan satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya". (2018): n.pag. diakses 11 Agustus 2019, pukul 20.00.