

**KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALEMBANG****Rizki Pratiwi<sup>1</sup>, Heru Nurasa<sup>2</sup>, Wike Angraini<sup>3</sup>, dan Yuridha Sakinah<sup>4</sup>**<sup>1,2</sup> Universitas Padjajaran, Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,<sup>3</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno KM 20, Jatinangor, Sumedang<sup>4</sup> Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

E-mail: rizkipratiwi.indonesia@gmail.com, hnurasa@yahoo.com, wikeanggraini@ipdn.ac.id, yuridhasakinah@gmail.com

**ABSTRAK.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, dan mengidentifikasi kondisi penyebab menurunnya kinerja, serta mengetahui upaya- upaya apa yang dilakukan DPMPTSP Kota Palembang untuk kembali meningkatkan kinerja pegawai pada institusi tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang sudah cukup baik, hal ini dapat ditunjukkan dari indikator kinerja organisasi terutama dari segi kualitas pelayanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Walaupun demikian, kinerja DPMPTSP Kota Palembang masih perlu ditingkatkan terutama pada bidang produktivitas dan responsivitas. Meskipun terjadinya penurunan peringkat yang dikarenakan oleh keterbatasan anggaran, perubahan struktur pegawai dan belum tersedianya mall pelayanan publik. Namun, DPMPTSP Kota Palembang dapat melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat meraih kembali predikat yang dicapai sebelumnya.

**Kata kunci:** DPMPTSP, kinerja, pelayanan terpadu satu pintu

**ONE DOOR INTEGRATED SERVICE PERFORMANCE  
THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED  
SERVICES (DPMPTSP) OF PALEMBANG CITY**

**ABSTRACT.** *This study aims to describe the performance of one-stop integrated services at Investment and One Stop Service (DPMPTSP) in Palembang City, South Sumatra, and to identify the conditions that cause decreased the performance, and explore more about the efforts to improve employee performance. The research method used in this research is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques are observation, interview and documentation. The results showed that the performance of the Palembang City Investment Service and One Stop Integrated Service was quite good, this can be shown from the organizational performance indicators, especially in terms of service quality, responsibility, and accountability. However, the performance of Palembang City DPMPTSP still needs to be improved, especially in the areas of productivity and responsiveness. Despite the downgrade due to budget constraints, changes in staff structure and the unavailability of public service malls. However, DPMPTSP Palembang City can make several efforts to improve its performance so that it can regain the predicate that was previously achieved.*

**Key words;** DPMPTSP; performance; one stop service

**PENDAHULUAN**

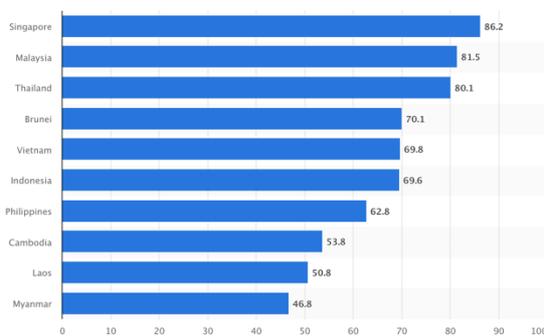
Gejolak ketidakstabilan perekonomian dunia yang dibuktikan dengan terjadinya beberapa permasalahan ekonomi di Indonesia, antara lain ialah rendahnya pertumbuhan ekonomi, melemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar, harga minyak dunia yang terus menanjak naik, inflasi, hutang luar negeri, defisit anggaran dan lain-lain menyebabkan

Indonesia harus terus berupaya untuk menjaga keseimbangan perekonomian negaranya. Salah satu cara untuk memperbaiki perekonomian Indonesia adalah dengan menarik investor lokal maupun investor asing untuk menanam modal, serta mempermudah proses penanaman modal dan investasi di Indonesia.

Ada beberapa alasan yang menjadikan para investor enggan untuk mengembangkan investasi mereka di Indonesia. Salah satunya ialah prosedur pelayanan perizinan yang rumit

dan berbelit-belit. Pelayanan perizinan di Indonesia masih tergolong buruk dibanding negara-negara maju maupun berkembang baik di Asia maupun di luar Asia<sup>1</sup>.

Berdasarkan penelitian dari *World Bank*, untuk berinvestasi dan mendapatkan perizinan di Indonesia harus melalui prosedur yang sangat banyak, waktu yang paling lama, serta biaya yang dikeluarkan lebih banyak daripada negara-negara lain di Asia.<sup>2</sup> Data terbaru terkait peringkat kemudahan berusaha di negara-negara ASEAN dapat dilihat dari tabel berikut:

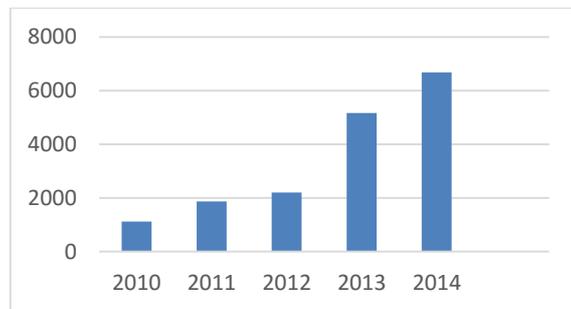


Sumber: Molly Moore, 2020

### Grafik 1. Kemudahan Menjalankan Usaha Negara-negara ASEAN Tahun 2020

Berdasarkan Laporan *Ease of Doing Business* Tahun 2020 yang dirilis *World Bank*, di tingkat ASEAN Indonesia ada di urutan ke-6 dari 10 negara. Sedang di tingkat dunia Indonesia ada di urutan ke-73 dari 190 negara.<sup>3</sup>

Beberapa kondisi di atas menggambarkan bahwa kinerja pelayanan di Indonesia masih ternilai buruk. Adapun laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik terus meningkat setiap tahunnya, yang tercantum dalam grafik berikut:<sup>4</sup>



Sumber: Masihatini, 2016

### Grafik 2. Jumlah Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Publik Periode 2010-2014 di Indonesia

Menanggapi hal tersebut, penyelenggara pelayanan tentunya adalah pihak yang bertanggung jawab atas keluhan masyarakat terkait masalah perizinan. Pemerintah Republik Indonesia telah mencanangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian diatur lebih jelas pada Pasal 8 ayat (3) yaitu: “penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.”

Kota Palembang berkomitmen mewujudkan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang merupakan misi dinas. Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijelaskan bahwa: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah unsur pendukung tugas walikota di bidang pelayanan perizinan berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

<sup>1</sup> Indayati, Dwi Sari Siti. 2015. *Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3 No.3, hlm.2

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> *Trading economics*, diakses dari <http://tradingeconomics.com/indonesia/ease-of-doing-business> pada hari Senin, tanggal 5 November 2020 pukul 10:15

<sup>4</sup> Masihatini, op.cit, hlm.2

Komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dibuktikan dengan diraihnya penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu terbaik tingkat kota se-Indonesia, di ajang *Investment Award* Tahun 2016. Ada beberapa kriteria yang menjadi penilaian, yaitu: keputusan pemerintah daerah terhadap lembaga yang melaksanakan pelayanan, penerapan pelayanan dengan sistem *online*, mempunyai verifikasi terhadap standar operasional prosedur (SOP) serta pembiayaan yang bersifat terbuka (transparansi), memiliki inovasi baru pada setiap layanan, dan rekomendasi dari pemerintah daerah setempat kepada lembaga yang telah menerapkan prinsip untuk patuh terhadap aturan.<sup>5</sup> Akan tetapi yang membuat miris adalah di tahun 2017 prestasi DPMPTSP Kota Palembang justru merosot tajam. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dalam rincian Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester II tahun 2017 menyebutkan beberapa DPMPTSP yang masih belum menerapkan standar pelayanan publik yang bersifat mudah, murah, cepat, dan tepat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang termasuk salah satunya.<sup>6</sup>

Salah satu yang menjadi permasalahan utama adalah proses penyelesaian perizinan tidak sesuai dengan waktu yang ditargetkan. Misal, rata-rata waktu penyelesaian perizinan ditargetkan selesai dalam waktu 12 hari, tapi kenyataannya baru dapat diselesaikan dalam waktu 26 hari. Permasalahan lainnya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang tidak pernah masuk dalam kategori wilayah bebas korupsi pada penilaian zona integritas.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana kinerja

pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Palembang. Apa saja kondisi yang menyebabkan terjadinya penurunan kinerja di DPMPTSP Kota Palembang? Dan upaya-upaya apa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Palembang untuk kembali meningkatkan kinerjanya?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja

Kinerja menurut Mangkunegara (2017:9) mempunyai artian sebagai hasil yang diperoleh pegawai sesuai tanggung jawab yang diemban dalam pelaksanaan tugas kerjanya baik dari segi kualitas maupun kuantitas.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Wibowo, kinerja adalah tentang bekerja mulai dari apa yang dilakukan, bagaimana caranya, serta hasil yang diperoleh.<sup>8</sup> Adapun pendapat lain oleh Sembiring (2012:81), kinerja atau *performance* merupakan pencapaian program, kebijakan, maupun kegiatan dengan sejumlah sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi.<sup>9</sup>

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kinerja sebagai hasil dari proses kerja oleh sumber daya yang ada menjadi suatu tolak ukur dalam pencapaian tujuan organisasi serta meningkatkan produktivitas pada sebuah organisasi. Maka, semakin baik kinerja organisasi semakin tinggi tingkat produktivitas organisasi tersebut. Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2009) menggambarkan bahwa kinerja didukung oleh beberapa indikator, yaitu: alat atau sarana, kompetensi, peluang, standar, motif, tujuan, dan umpan balik.<sup>10</sup>

### Kinerja Organisasi

<sup>5</sup> *Detak-Palembang*, diakses dari <http://detak-palembang.com/> pada hari Senin tanggal 8 Oktober 2018 pukul 10:15

<sup>6</sup> *Nasional Kontan*, diakses dari <https://nasional.kontan.co.id/news/bpk-layanan-perizinan-investasi-dan-bisnis-ptsp-belum-efektif> pada hari Sabtu tanggal 6 Oktober 2018 pukul 19:45

<sup>7</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama, hlm. 9.

<sup>8</sup> Wibowo, 2009. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, hlm.7

<sup>9</sup> Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*, Bandung: Fokusmedia, hlm.81

<sup>10</sup> Wibowo, op.cit, hlm.101

Menurut Wibowo (2009), seluruh sumber daya manusia yang tergabung dalam suatu organisasi (unsur pemimpin beserta pekerjanya) berperan atas kinerja suatu organisasi. Tidak hanya itu, kinerja organisasi juga dipengaruhi oleh sumber daya yang lain yang meliputi teknologi informasi, alat-alat dan bahan-bahan, finansial/dana, dan prosedur kerja yang berjalan dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya mencerminkan kinerja atau *performance* yang telah dicapai, melalui jalannya rangkaian kegiatan organisasi sehingga diperoleh hasil kerja dan prestasi kerja.<sup>11</sup>

Moenir dalam Daraba (2015:4) juga mengemukakan bahwa sarana dan prasarana merupakan hal yang mempengaruhi kinerja organisasi, meliputi semua bentuk peralatan dan fasilitas utama yang mendukung pelaksanaan pekerjaan dan kelengkapan kerja, serta sebagai fungsi sosial terhadap kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Daraba (2014:30), agar suatu organisasi bisa bertahan maka diperlukan reaksi terhadap perubahan yang terjadi seperti produk-produk atau servis baru, peraturan baru oleh badan pemerintah, sumber daya atau suplay yang sudah tidak aktif lagi, maka suatu organisasi perlu beradaptasi dengan hal tersebut. Kinerja organisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh sistem politik, pemerintahan, budaya, dan ekonomi di lingkungannya.<sup>13</sup>

Maksud dari pendapat ahli di atas ialah pembentukan organisasi yang terdiri dari unsur sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya dimaksudkan untuk mewujudkan suatu tujuan. Tujuan tersebut antara lain untuk memperbaiki kualitas layanan, pemenuhan permintaan, meningkatkan kualitas produk atau jasa, peningkatan daya saing, dan meningkatnya kinerja organisasi sehingga

menghasilkan suatu prestasi kerja bagi organisasi tersebut.

Menurut Sembiring (2012), kinerja organisasi merupakan tanggung jawab setiap anggota organisasinya. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja anggota organisasi antara lain: pengetahuan, kemampuan, motivasi, dan peran. Kinerja suatu organisasi tidak hanya dilihat dari perorangan, melainkan dari kelompok atau tim. Faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu: keeratan, kepemimpinan, kekompakan, struktur, peran dan norma. Sehingga, kinerja organisasi dipengaruhi oleh gabungan faktor-faktor individu serta kelompok yang terdiri dari: lingkungan, kepemimpinan, struktur organisasi, strategi, teknologi, kultur dan proses organisasi.<sup>14</sup> Pendapat yang hampir sama, Hesley, dkk. mengatakan bahwa kinerja organisasional merupakan produk dari banyak faktor, termasuk struktur organisasi, pengetahuan, sumber daya bukan manusia, posisi strategis, dan proses sumber daya manusia. Kinerja membutuhkan strategi, tujuan, dan integrasi, sehingga faktor tersebut saling berhubungan dan memberikan kontribusi pada kinerja.<sup>15</sup> Nasucha dalam Fahmi (2011:3) juga mendukung hal tersebut, menurutnya kinerja organisasi sebagai efektivitas organisasi secara keseluruhan terhadap pemenuhan kebutuhan setiap kelompok dan meningkatkan kemampuan organisasi secara berkelanjutan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>16</sup>

Kesimpulannya adalah baik atau tidaknya kinerja organisasi, tergantung pada anggotanya. Jika kinerja individu setiap anggota baik maka akan membentuk tim kerja atau kelompok yang baik juga. Jika kelompok dalam organisasi tersebut telah memiliki kinerja yang baik serta didukung oleh fasilitas yang memadai, maka diharapkan kinerja organisasi juga akan baik secara menyeluruh. Dalam penelitian ini, kinerja organisasi yang akan

<sup>11</sup> Wibowo, op.cit, hlm. 9-10

<sup>12</sup> Daraba, Dahyar. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Takalar*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 5 No. 1, hlm.4

<sup>13</sup> \_\_\_\_\_. 2014. *Das Sollen Pelayanan Publik*, Surabaya:CV. R.A.De.Rozarie, hlm.30

<sup>14</sup> Sembiring, op.cit, hlm.84

<sup>15</sup> Wibowo, op.cit, hlm.106

<sup>16</sup> Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja*, Bandung:Alfabeta, hlm.3

diamati oleh penulis ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Menurut Dwiyanto dalam Daraba (2014:19), beberapa hasil studi tentang kinerja birokrasi pelayanan publik membuktikan buruknya proses birokrasi di Indonesia seperti: sikap aparat dalam menghadapi keluhan masyarakat, penolakan pelayanan oleh aparat, inisiatif yang rendah ketika tidak ada pimpinan, keputusan aparat dalam menindaklanjuti kesulitan, diskriminasi pelayanan, serta ketidakpastian waktu dan biaya penyelesaian pelayanan.<sup>17</sup> Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Mahsum dalam Sembiring (2012) mengemukakan empat elemen pokok dalam mengukur kinerja organisasi yaitu: (1) menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi; (2) merumuskan indikator dan ukuran kinerja; (3) mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi, dan (4) evaluasi kinerja.<sup>18</sup> Dari elemen tersebut menggambarkan sebuah siklus dan membentuk proses yang berkesinambungan, yang dimulai dari penetapan tujuan awal hingga perbaikan akhir. Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98), indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu:<sup>19</sup>

1. Produktivitas, meliputi efisiensi dan efektivitas pelayanan.
2. Kualitas pelayanan, yaitu kepuasan masyarakat.
3. Responsivitas, ialah kemampuan mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, merupakan kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi dengan kebijakan yang berlaku.
5. Akuntabilitas, yaitu konsistensi antara kebijakan dan kegiatan organisasi terhadap kehendak masyarakat.

Indikator tersebut merupakan tolak ukur untuk membantu menilai sejauh mana

keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah dibentuk. Jika tujuannya telah tercapai, maka kinerja organisasi tersebut dinilai baik. Namun sebaliknya, jika tujuannya belum tercapai atau belum terpenuhi maka kinerja organisasi tersebut masih belum baik dan perlu ditingkatkan lagi sebagai bahan evaluasi organisasi kedepannya.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Setijaningrum dalam Indayati (2015:4), Pelayanan publik (*public service*) adalah wujud dari abdi masyarakat dan abdi negara sebagai salah satu fungsi aparatur negara. Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang memberikan keuntungan dan kepuasan dalam satu kesatuan, walaupun yang dihasilkan tidak terkait secara fisik pada suatu produk. Adapun definisi lain oleh Agung Kurniawan, yang berpendapat bahwa pelayanan publik adalah memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang banyak atau masyarakat yang berkepentingan, berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditentukan.<sup>20</sup>

Penulis menarik garis besar dari beberapa pendapat di atas, bahwa pelayanan publik adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih menghadapi kendala, seperti kekurangan sumber daya aparatur yang berkualitas serta lemahnya sistem pemerintahan (belum efektif dan efisien). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Daraba (2014:24) mengemukakan beberapa pendekatan yaitu: menata ulang organisasi pemerintah daerah agar lebih efektif dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia, serta memperbaiki infrastruktur organisasi.<sup>21</sup>

<sup>17</sup> Daraba, 2014. Op.cit, hlm.19

<sup>18</sup> Sembiring, op.cit, hlm.88

<sup>19</sup> Ibid, hlm.98

<sup>20</sup> Indayati, Dwi Sari Siti. 2015. *Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam*

KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALEMBANG

Rizki Pratiwi, Heru Nurasa, Wike Anggraini, dan Yuridha Sakinah

*Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3 No.3, hlm.4

<sup>21</sup> Daraba, 2014. Op.cit, hlm.24

## METODE

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang penjelasannya diuraikan sebagai berikut:

### a. Teknik Observasi

Penulis menggunakan teknik ini dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengamati kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu sebagai *non-participation observer*.

### b. Teknik Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan narasumber yang didapatkan dari *purposive sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2018). Penentuan informan pada tabel 3.1 bertujuan agar dapat menjawab pertanyaan penelitian yang sudah ditentukan.

**Tabel 1. Daftar Informan Wawancara**

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretaris Dinas	1
3.	Kasubbag umum dan kepegawaian	1
4.	Kasubbag keuangan	1
5.	Kasubbag perencanaan dan pelaporan	1
6.	Pelaksana pada bidang penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan perekonomian dan dan kesra	2
7.	Pelaksana pada bidang penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan pembangunan dan lingkungan	2
8.	Pelaksana pada bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan	2
9.	Pelaksana pada bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal	2
10.	Pelaksana pada bidang promosi penanaman modal	2
11.	Pelaksana pada bidang pengendalian penanaman modal dan informasi penanaman modal	2
12.	Masyarakat	13
	<b>Total</b>	<b>30</b>

Sumber: Diolah penulis, 2018

### c. Teknik dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis memerlukan data-data dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yaitu:

1. Gambaran Umum Kondisi Kota Palembang;
2. Visi dan Misi DPMPTSP;
3. Data Sumber Daya Manusia di DPMPTSP;
4. Gambaran Umum aktivitas dan kinerja pegawai DPMPTSP;
5. Program dan Kegiatan DPMPTSP;
6. Kelengkapan sarana dan prasarana;
7. Unsur Pelayanan DPMPTSP;

8. Data survey kepuasan masyarakat;
9. Pendapat masyarakat terkait kinerja aparatur DPMPTSP;
10. Strategi kebijakan DPMPTSP;
11. LAKIP DPMPTSP.

d. Operasionalisasi Konsep

Untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian, berikut adalah tabel operasionalisasi konsep yang diambil dari teori kinerja Dwiyanto.

**Tabel 2. Tabel Operasionalisasi Konsep**

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP	Indikator Kinerja Organisasi Publik (Dwiyanto)	Produktivitas	Efisiensi dan Efektivitas
		Kualitas Layanan	Kepuasan masyarakat
		Responsivitas	Kemampuan organisasi
		Responsibilitas	Pelaksanaan
		Akuntabilitas	Kebijakan

Sumber : Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibentuk untuk memenuhi maksud Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Seiring meningkatnya beban kerja dan volume layanan perizinan dan non perizinan pada kantor pelayanan terpadu maka dilakukan penyederhanaan prosedur maupun pelayanan perijinan dengan mewujudkan proses pelayanan perijinan yang mudah, cepat, tepat, akurat, transparan, dan akuntabel. Maka pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat meningkatkan fungsi dan peran penyelenggaraan penanaman modal guna meningkatkan iklim investasi yang berdaya saing dan kemudahan berusaha di Kota Palembang.

Berikut merupakan hasil penelitian yang peneliti kelompokkan berdasarkan dimensi teori kinerja Dwiyanto dalam Sembiring (2019):

**a. Produktivitas**

Produktivitas suatu organisasi diukur dari efisiensi dan efektivitas pelayanan dari organisasi tersebut. Efisiensi berarti sejauh mana keberhasilan DPMPTSP dalam mencapai tujuan organisasi, sedangkan efektivitas merupakan pencapaian program yang telah dicapai oleh DPMPTSP.

Dalam melaksanakan kegiatannya, DPMPTSP Kota Palembang bersumber dari dana APBD Kota Palembang. Oleh karena itu, dalam pendanaan lebih difokuskan pada program dan kegiatan yang memiliki manfaat bagi peningkatan pelayanan perizinan dan penanaman modal di Kota Palembang.

Selanjutnya, penulis melaksanakan wawancara terkait produktivitas DPMPTSP Kota Palembang dengan Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan yaitu Ibu Wanda Kencana W, S.Sos, MM pada 7 Januari 2019, yakni sebagai berikut:

“Program dan kegiatan yang direncanakan tentunya akan ada yang terealisasi dan juga tidak. Namun, selalu diharapkan dapat terlaksana semaksimal mungkin. Akan tetapi, sesuai dengan matrik indikator pencapaian kinerja program kegiatan DPMPTSP Kota Palembang pada tahun 2018, salah satu yang menjadi indikator pencapaian kinerja program kegiatan DPMPTSP Kota Palembang yaitu terlaksananya bimbingan pelaksanaan kegiatan penanaman modal kepada masyarakat dunia usaha sebanyak 8 kali pada tahun 2018. Tetapi realisasinya tidak terlaksana sama sekali, dikarenakan kekurangan anggaran.”

Sebagai tambahan berikut matrik indikator pencapaian kinerja program kegiatan DPMPTSP Kota Palembang tahun 2018:

**Tabel 3. Matrik Indikator Pencapaian Kinerja Program Kegiatan Tahun 2018**

No.	Nama indikator	Satuan	Target	Realisasi	Keterangan
1	2	3	4	5	6
1.	Tersedianya informasi peluang usaha sektor/bid.usaha unggulan 1 sektor/bidang usaha/per tahun	Sektor	4	3	Bidang pariwisata, bidang industri, bidang perdagangan dan jasa
2.	Terselenggaranya fasilitasi pemda dalam rangka kerjasama UMKMK-pengusaha provinsi/nasional	Kali/ tahun	6	0	Tidak terlaksana karena kekurangan anggaran
3.	Terlaksananya promosi peluang investasi penanaman modal Kota Palembang	Kali/ tahun	11	6	Tidak sesuai target karena keterbatasan anggaran
4.	Terlaksananya bimbingan pelaksanaan kegiatan penanaman modal kepada masyarakat dunia usaha	Kali/ tahun	8	0	Tidak terlaksana karena kekurangan anggaran
5.	Jumlah investor berskala nasional	Perusa-haan	1500	67	Tidak tercapai karena adanya perubahan sistem terintegras secara elektronik
6.	Jumlah nilai investasi berskala nasional	Rp	4.106.000.000.000	1.833.655.500.000	Tidak tercapai karena terjadi perubahan sistem laporan tahun 2017
7.	Rasio daya serap tenaga kerja	%	44	79	Data dari Dinas Tenaga Kerja
8.	Kenaikan/penurunan nilai realisasi investasi	%	7	68,64	Penurunan
9.	Terimplementasikannya sistem pelayanan informasi dan perizinan investasi secara elektronik (SPIPISE)	%	100	100	SPIPISE berubah menjadi OSS
10.	Terlayannya masyarakat dalam pengurusan IMB	%	100	100	
11.	Penerbitan IUJK dalam waktu 10 hari setelah persyaratan lengkap	Hari	7	16,7	
12.	Terselenggaranya pelayanan perijinan dan non perijinan bidang PM melalui PTSP	%	100	100	

Sumber: DPMPTSP Kota Palembang, 2019

Pada baris 2 dan 4 terdapat 2 program yang sama sekali tidak terealisasi pada tahun 2018 dikarenakan keterbatasan anggaran yang berasal dari APBD Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP kurang

produktif menjalankan program pada tahun tersebut.

Produktivitas suatu organisasi tidak hanya dari pencapaian programnya saja, tetapi juga keberhasilan DPMPTSP dalam mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Berdasarkan hal

tersebut, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Erinda yang mengurus perizinannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 7 Januari 2018 sebagai berikut:

“Menurut saya prosedur pelayanan untuk mengurus perizinan masih kurang mudah dan kurang cepat, karena surat yang diterbitkan membutuhkan proses yang lama sehingga masih mengalami keterlambatan waktu. Tetapi penanganan pengaduan pelayanan menurut saya sudah dikelola dengan baik”

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, peneliti menarik kesimpulan bahwa keluhan tersebut banyak disebabkan oleh proses pengembalian berkas dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis terkait ke DPMPTSP yang sering terlambat. Tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) terbaru bersama SKPD Teknis terkait untuk melakukan penyederhanaan alur proses perizinan dan kepastian waktu yang dibutuhkan untuk proses perizinan, serta menambah tim teknis untuk mempercepat prosesnya.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pada suatu organisasi dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terkait pelayanan di DPMPTSP. Kepuasan yang dimaksud antara lain; kepuasan terhadap kinerja, pelayanan, serta sarana prasarana yang dimiliki. Mengenai hal tersebut, penulis melaksanakan wawancara dengan salah satu pengguna jasa layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang bernama Bapak Edward (2019), yang menyatakan bahwa lamanya proses melayani masyarakat adalah salah satu hal yang banyak dikeluhkan. Hal tersebut dikarenakan masih ada oknum pegawai yang melakukan aktivitas maupun kegiatan lain pada saat pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama padahal proses mengajukan surat dapat dilakukan dengan cepat. Keluhan tersebut bisa

saja ditindaklanjuti dengan membuka layanan di jam istirahat sehingga masyarakat tidak harus menunggu lebih lama lagi sampai jam istirahat selesai, kemudian mendisiplinkan petugas loket agar tidak melakukan aktivitas lain selama kegiatan pelayanan berlangsung, seperti menelepon ataupun mengobrol.

Penulis juga melaksanakan wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan yaitu Arif Akhadi (2019) terkait kepuasan masyarakat, yang menjelaskan bahwa DPMPTSP juga selalu melakukan survey terhadap kepuasan masyarakat guna mengetahui kekurangan dalam kinerja pelayanan agar dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat terakhir di tahun 2018, yang menjadi skor kinerja terendah antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan. Pada survey terakhir tersebut, ketiga hal tadi tentunya harus segera dievaluasi dan ditindak lanjuti sebagai prioritas peningkatan kualitas layanan.

Berikut hasil analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2018 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang:

**Tabel 4. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2018**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,52
2	Prosedur	3,50
3	Waktu Pelayanan	3,42
4	Biaya / Tarif	3,68
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
6	Kompetensi Pelaksana	3,58
7	Perilaku Pelaksana	3,56
8	Maklumat Pelayanan	3,82
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88
10	Sarana dan Prasarana Layanan	3,86

Nilai SKM = 91,04%	
Mutu Pelayanan = A	
Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik	

Sumber: DPMPTSP Kota Palembang, 2018

Data yang diperoleh dari tabel diatas

bersumber dari responden sebagai berikut :

Berdasarkan jenis kelamin responden:

Laki-laki : 78 Orang

Perempuan : 72 Orang

Berdasarkan Pekerjaan:

1. BUMN/BUMD : 24 Orang
2. Masyarakat : 105 Orang
3. PNS : 18 Orang
4. TNI : - Orang
5. POLRI : 3 Orang

Berdasarkan hasil analisa indeks per unsur pelayanan tersebut, bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang memiliki *Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik*. Meskipun terdapat 3 unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan. Dengan *Mutu Pelayanan A*, sebagai tindak lanjut yang akan datang dengan prioritas peningkatan kualitas pelayanan terutama di tiga unsur yang masih mendapatkan nilai terendah.

### c. Responsivitas

Indikator dari responsivitas ialah suatu kemampuan oleh organisasi itu sendiri, dalam hal ini ialah strategi yang digunakan DPMPTSP untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat. Menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98), responsivitas merupakan kemampuan mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Adapun hasil wawancara mengenai responsivitas dengan Yusnariah (2019) selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

“Beberapa strategi yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Palembang untuk akses informasi dalam menangani pengaduan pelayanan masyarakat yaitu melalui: 1) *call center*, 2) *website* ([www.dpmptsp.palembang.go.id](http://www.dpmptsp.palembang.go.id)), 3) brosur prosedur yang tersedia di ruang

layanan, 4) layanan *touchsreen* (standar pelayanan), dan 5) loket informasi. Adanya akses informasi tersebut merupakan strategi dalam rangka memperbaiki kinerja dinas”

Kemudian, penulis melakukan wawancara dengan beberapa pengguna layanan, salah satunya yaitu Ibu Atika(2019) yang memberikan komentar sebagai berikut:

“Petugas yang melayani sangat sopan dan ramah serta sangat berkompeten. Meskipun masih adanya kesalahan pengetikan, tetapi penanganan pengaduannya berfungsi dan dikelola dengan baik. Supaya, petugas yang bertanggung jawab dalam pengetikan surat- menyurat untuk memperhatikan kembali sebelum mencetak produknya.”

Dari hasil kedua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa walaupun sudah banyak inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP, tetapi hasil pengaduan dari observasi langsung dengan beberapa pengguna layanan masih ada yang merasa belum puas terhadap kinerja pengetikan dari dinas tersebut. Hal ini merupakan salah satu bukti dari bahwa dinas belum cukup responsif untuk menghindari kesalahan dalam melayani konsumen. Pengaduan oleh masyarakat seperti contoh ini seharusnya segera ditindaklanjuti, misalnya, dengan memberi arahan kepada petugas *back office* untuk lebih berhati-hati lagi dan mengecek ulang sebelum mencetak produk layanan.

### d. Responsibilitas

Responsibilitas suatu organisasi diukur dari pelaksanaannya. Sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98), responsibilitas merupakan kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi dengan kebijakan yang berlaku. Dalam hal ini, penulis melaksanakan penelitian untuk mengetahui bentuk-bentuk kegiatan yang dilaksanakan DPMPTSP dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yan Sabar M. Sihotang, AP selaku

Sekretaris Dinas (2019) penulis beranggapan bahwa pelaksana kegiatan di DPMPTSP telah berupaya dengan baik. Inovasi terus dilaksanakan untuk mengatasi keluhan yang dialami masyarakat. Contohnya, apabila masyarakat yang tidak sempat untuk mengurus perizinannya pada hari *weekdays* (senin sampai jumat) dapat memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan melalui *iwon* (izin *weekend*), *irel* (izin paralel), dan izin *online*. Meskipun fasilitas tersebut belum tersedia untuk semua jenis perizinan, setidaknya ada upaya untuk mengurangi proses tatap muka dan prosedur yang dilalui masyarakat pada perizinan tertentu.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis, pegawai di DPMPTSP Kota Palembang telah melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Contohnya, pegawai *back office* yang bertanggung jawab atas pengetikan maupun pembuatan surat-menyurat yang diberikan langsung oleh pegawai *front office* mengerjakan pekerjaannya sebaik mungkin dan tidak menunda-nunda waktu. Sebagaimana juga disampaikan oleh penerima jasa layanan yang membenarkan bagaimana pemberian pelayanan yang selalu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan. Sebagai contoh, proses pemberian layanan yang selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

**e. Akuntabilitas**

Menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98), akuntabilitas merupakan konsistensi antara kebijakan dan kegiatan organisasi terhadap kehendak masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Kebijakan DPMPTSP (2019) suatu organisasi mempunyai fokus yang disatukan oleh suatu kebijakan untuk meningkatkan kinerja khususnya pada pelayanan. Fokus tersebut yaitu sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Penulis beranggapan bahwa kedua fokus tersebut tentunya akan menghasilkan kinerja yang berkualitas apabila diatur lebih lanjut melalui suatu kebijakan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang telah menetapkan visi dan misi organisasinya. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi

Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan gambaran penilaian tingkat capaian target sasaran, pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang dimaksud, yang ditetapkan dalam visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Berikut tabel capaian indikator kinerja sasaran yang diperoleh dengan cara membandingkan target dengan realisasi yang tercantum pada LAKIP DPMPTSP Kota Palembang Tahun 2017.

**Tabel 5. Capaian Indikator Kinerja Sasaran**

No.	Indikator kinerja Sasaran (outcomes)	Satuan	Target	Realisasi	%
1.	Jumlah investor berskala nasional	Perusahaan	40	688	1720
2.	Jumlah investasi berskala nasional	Rp/th	3.62 9.02 5.87 5.00 0	5.84 7.42 0.10 0.00 0	161,1
3.	Presentase izin yang terbit tepat waktu	%	88	62,0 5	70,5
4.	Rata-rata waktu pelayanan perizinan	Hari	12	26,4	220
5.	Presentasi penanganan pengaduan masyarakat pelayanan perizinan	%	100	100	100
6.	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan	Kali/tahun	88	88,0 3	100,03

Sumber: LAKIP DPMPTSP Kota Palembang, 2017

Berdasarkan tabel yang tercantum diatas, penulis akan menganalisis kesesuaian misi organisasi dengan capaian kinerja tersebut.

Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dirumuskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pengelolaan kelembagaan meliputi profesionalisme aparatur, sarana, prasarana dan administrasi perkantoran;

Berdasarkan tabel di atas, indikator kinerja yang sesuai dengan misi ini dapat dilihat dari presentasi penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Terlihat jelas bahwa presentase realisasi telah sesuai dengan yang ditargetkan yaitu 100%.

2. Meningkatkan kerjasama pengembangan peluang investasi;

Berdasarkan tabel di atas, indikator kinerja yang sesuai dengan misi ini adalah jumlah investor dan jumlah investasi berskala nasional. Jumlah investor yang ditargetkan hanya 40 perusahaan, sedangkan realisasinya telah mencapai target yang ditetapkan bahkan telah melebihi target yaitu 688 perusahaan dengan presentase 1720%. Kemudian, target jumlah investasi ialah Rp.3.629.025.875.000 dan terealisasi Rp.5.847.420.100.000 dengan presentase 161,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa target telah sesuai dengan realisasi.

3. Meningkatkan pengendalian dan pengawasan investasi;

Tujuan dari misi ini ialah melaksanakan tata kelola yang baik pada pengelolaan investasi seperti meningkatnya percepatan pelaksanaan perizinan. Berdasarkan tabel di atas, indikator kinerja yang sesuai dengan misi ini yaitu dilihat dari presentase izin yang terbit tepat waktu serta rata-rata waktu pelayanan perizinan. Presentase izin yang terbit tepat waktu ditargetkan 88% dan hanya terealisasi 62,05% dengan presentase 70,5%. Kemudian, rata-rata waktu pelayanan perizinan yang diselenggarakan ditargetkan maksimum 12 hari. Namun, tidak dapat direalisasikan karena waktu pelayanan rata-rata melebihi target yaitu 26 hari. Hal ini menunjukkan bahwa target belum tercapai.

4. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan tabel di atas, indikator kinerja yang sesuai dengan misi ini ialah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Presentasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan mencapai 88,3% dengan target 88% dan capaian presentase sebesar 110%. Hal tersebut menunjukkan bahwa target telah dicapai dari hasil presentase realisasi.

Dari keempat kriteria tersebut, terdapat kesesuaian antara kegiatan organisasi dengan kehendak masyarakat terkait dengan pelayanan yang dilakukan di DPMPTSP.

## **B. Penyebab terjadinya penurunan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dari tahun 2016-2018**

Berdasarkan pengamatan penulis dari hasil wawancara selama melaksanakan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, tentunya banyak kondisi yang menyebabkan terjadinya penurunan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dari tahun 2016-2018. Sedangkan di lain pihak, DPMPTSP sudah berusaha untuk melaksanakan pelayanan dengan seoptimal mungkin. Berikut beberapa faktor penyebabnya:

1. Perubahan Struktur Pegawai

Pelaksanaan dalam pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan/meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien apabila terdapat pegawai yang berkualitas juga di dalamnya. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang baik, maka ditunjang/ditopang oleh tingkat pendidikan, keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai secara otomatis akan berdampak positif dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal yaitu Diankis Julianto (2019), dapat dipahami bahwa

yang menjadi salah satu faktor menurunnya kinerja organisasi dari tahun sebelumnya yaitu terjadinya perubahan struktur pegawai pada PTSP yang pada awalnya hanya terdapat sumber daya manusia yang merupakan ASN dan tentunya sudah menjalani pendidikan dan pelatihan. Namun, setelah perubahan nama organisasi dari “Badan” menjadi “Dinas” maka sumber daya manusia yang dimiliki bertambah semakin banyak. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang per 30 Desember 2018 hingga saat ini memiliki sumber daya manusia sebanyak 115 orang dengan rincian 80 orang ASN dan 35 orang Non ASN, yang membedakan antara pegawai yang merupakan ASN dan Non ASN salah satunya ialah pegawai Non ASN belum menjalani pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan yang meliputi cara melayani masyarakat, tutur kata, dan sebagainya.

## 2. Belum tersedianya Mall Pelayanan Publik

Adanya sarana/prasarana yang lengkap dan memadai akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dalam melakukan pelayanan mengupayakan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dalam menjalankan aktivitas kerjanya sesuai tugas pokok dan fungsinya. Sarana/prasarana yang dimaksud adalah gedung kantor yang saat ini sudah tersedia di beberapa daerah yaitu, Mall Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yaitu Akhmad Mustain (2019) dapat disimpulkan bahwa belum tersedianya mall pelayanan publik di Kota Palembang merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan peringkat kinerja dari tahun sebelumnya. Sebab, hal ini dinyatakan sebagai suatu ketertinggalan bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Sedangkan, sudah ada beberapa daerah yang telah menyediakan mall pelayanan publik ini.

Dengan adanya mall pelayanan publik seperti di daerah lain, pelaksanaan pelayanan akan menjadi lebih mudah dan cepat. Proses verifikasi oleh tim teknis perizinan dan non perizinan berada di satu tempat dan tidak harus berada di OPD masing-masing yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan waktu. Daerah yang telah menyediakan mall pelayanan publik tentunya akan lebih unggul jika dibandingkan dengan DPMPTSP Kota Palembang.

## 3. Keterbatasan Anggaran

Permasalahan anggaran memang menjadi salah satu permasalahan yang sensitif untuk dibahas. Akan tetapi permasalahan inilah yang menjadi salah satu faktor penghambat dari Kinerja Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini ditunjukkan dari matrik indikator pencapaian kinerja program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang tahun 2018, beberapa indikator kegiatan belum terealisasi sesuai yang ditargetkan. Bahkan, tidak terealisasi sama sekali dan tidak dapat terlaksana karena keterbatasan anggaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Keuangan yaitu Ibu Siti Aisyah (2019), keterbatasan anggaran merupakan salah satu faktor penyebab penurunan peringkat kinerja dikarenakan adanya program/kegiatan yang tidak tercapai sesuai pada tabel 5.

## C. Upaya untuk meningkatkan lagi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Palembang tentunya masih ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan menurunnya peringkat *Investment Award* yang awalnya menduduki peringkat pertama dari seluruh kota di Indonesia pada tahun 2016 tetapi pada tahun 2018 turun menjadi peringkat 6 (BKPM, 2018)<sup>22</sup>. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

<sup>22</sup> Siaran pers BKPM (2018) diakses dari [https://www4.bkpm.go.id/images/uploads/file\\_siara](https://www4.bkpm.go.id/images/uploads/file_siara)

selalu berupaya melakukan usaha untuk mengatasi hal tersebut. Upaya tersebut meliputi:

#### 1. Pengembangan Teknologi Informasi (Sistem Online)

Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal yaitu Hastuti (2019), penulis dapat menyimpulkan bahwa pengembangan teknologi informasi atau internet merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Berdasarkan pengamatan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang saat ini tengah mengupayakan dengan menggunakan aplikasi teknologi informasi yang disebut Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPERI) yang terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait dan juga pengembangan inovasi-inovasi baru dalam penyampaian informasi dengan menggunakan jaringan internet, website, email, sms center dan berbagai peralatan yang terkomputerisasi sehingga akurasi dan transparansi dapat dipertanggungjawabkan. Jika sistem *online* sudah tersedia untuk semua jenis perizinan, maka kinerja yang dihasilkan akan lebih efektif dan efisien.

#### 2. Mendirikan Mall Pelayanan Publik

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yaitu mendirikan mall pelayanan publik, karena belum tersedianya mall pelayanan publik ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan peringkat kinerja yang merosot. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP, M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang pada tanggal 17 Januari 2019 sebagai berikut:

“Dengan adanya mall pelayanan publik ini, proses verifikasi oleh tim teknis perizinan dan non perizinan berada di satu tempat yang sama dan tidak harus ke OPD masing-masing lagi. Maka pembangunan mall ini diharapkan dapat mempermudah pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kinerja juga. Melalui Mall

Pelayanan Publik ini, kita akan integrasikan semua layanan pelayanan khususnya pelayanan perizinan. Pada saat ini, mall pelayanan publik sudah mulai dibangun di kawasan area Jakabaring Kota Palembang tepatnya di Sriwijaya Promotion Center (SPC).”

Penulis menyimpulkan dari keterangan di atas, bahwa mall pelayanan publik merupakan solusi dari pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi dalam satu tempat. Mall pelayanan publik ini di dalamnya tersedia berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara integratif. Dengan demikian, masyarakat tidak harus direpotkan lagi dengan prosedur yang dianggap berbelit dan proses penerbitan surat dengan waktu yang lama. Maka, adanya mall ini adalah untuk mempermudah segala akses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

#### 3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perekonomian dan Kesra yaitu Bapak Febri Ariansyah (2019), upaya yang dapat dilakukan ialah melalui pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas. Sumber daya manusia yang dimaksud yaitu pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang harus mengalami peningkatan kompetensi. Hal tersebut dapat diterapkan dengan Pendidikan dan Pelatihan di bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal guna mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas masing-masing pegawai.

#### 4. Meningkatkan Inovasi

Inovasi pada pelayanan merupakan inisiatif terobosan yang mendorong organisasi itu sendiri untuk memaksimalkan pelayanan. Hal tersebut didukung oleh gagasan yang dikemukakan dari hasil wawancara oleh Bapak Candra Kurniadi, S.Kom selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pembangunan dan Lingkungan pada tanggal 21 Januari 2019 yang menjelaskan upaya yang dilakukan agar dapat mendorong dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut:

“Menurut saya, inovasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan. Misalnya, berusaha untuk tidak hanya memberikan *punishment* (hukuman) kepada pegawai yang tidak bekerja secara optimal tetapi juga memberikan *reward* (penghargaan) kepada pegawai yang berprestasi atau yang memiliki kinerja yang baik. Salah satunya seperti kegiatan *outbond*, yaitu untuk meningkatkan kebersamaan dan motivasi antar pegawai agar dapat lebih bersemangat dalam bekerja. Tidak hanya itu, pegawai DPMPTSP memiliki *uniform* tersendiri yang membedakan pegawai DPMPTSP dengan pegawai lain diluar DPMPTSP.”

Penulis menyimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan, inovasi sangatlah diperlukan. Inovasi tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi juga merupakan suatu pendekatan baru yang tidak terbatas dan menjadi salah satu cara agar sebuah organisasi atau lembaga tetap eksis dan relevan pada kebutuhan zaman yang senantiasa berubah.

### SIMPULAN

Berdasarkan berbagai uraian serta pembahasan dari hasil penelitian penulis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dinilai sudah cukup baik, hal ini dapat ditunjukkan dari indikator kinerja organisasi terutama dari segi kualitas pelayanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Walaupun demikian, kinerja DPMPTSP Kota Palembang masih perlu ditingkatkan terutama pada bidang produktivitas dan responsivitas.
2. Adapun kondisi yang menyebabkan terjadinya penurunan peringkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dari tahun 2016-2018 antara lain:
  - a. Perubahan Struktur Pegawai;
  - b. Belum tersedianya Mall Pelayanan Publik;
  - c. Keterbatasan Anggaran.

c. Keterbatasan Anggaran.

3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan terpadu satu pintu yaitu:

- a. Mengembangkan teknologi informasi melalui sistem online;
- b. Mendirikan Mall Pelayanan Publik;
- c. Mengembangkan sumber daya manusia;
- d. Meningkatkan Inovasi.

### SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Agar dapat lebih meningkatkan profesionalisme pegawai melalui pendidikan pelatihan dan mengembangkan sistem administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi agar dapat menciptakan pelayanan yang optimal.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang sama pada seluruh tingkatan pegawai baik PNS maupun non-PNS, meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat tersedianya Mall Pelayanan Publik, dan mengusulkan penambahan anggaran yang memadai.
- c. Mengkoordinasikan mekanisme pelayanan terpadu dengan seluruh OPD yang mengeluarkan perizinan dan non perizinan dengan sistem layanan *online*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Daraba, Dahyar. 2014. *Das Sollen Pelayanan Publik*, Surabaya: CV. R.A.De.Rozarie
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja*, Bandung: Alfabeta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*, Bandung: Fokusmedia
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo, 2009. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

- Daraba, Dahyar. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 5 Nomor 1
- Enggarani, Nuria Siswi. 2016. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Law and Justice* Volume 1 Nomor 1
- Indayati, Dwi Sari Siti. 2015. Keefektifan Program Paket Perizinan
- Masihatin, Erlina. 2016. Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada Upt Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 4 Nomor 2
- Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 3 Nomor 3
- Center for public policy transformation, diakses dari <http://www.transformasi.org/> pada hari Rabu, tanggal 10 Oktober 2018 pukul 09:20
- Detak-Palembang, diakses dari <http://detak-palembang.com/> pada hari hari Senin, tanggal 5 November 2018 pukul 10:15
- Klikampera, diakses dari <http://www.klikampera.com/> pada hari Sabtu,
- Lampiran Siaran Pers Badan Koordinasi Penanaman Modal, 2018 diakses dari [https://www4.bkpm.go.id/images/uploads/file\\_siara\\_n\\_pers/Siaran\\_Pers\\_BKPM\\_120718\\_Inilah\\_Daerah-Daerah\\_Pemenang\\_Investment\\_Award\\_2018.pdf](https://www4.bkpm.go.id/images/uploads/file_siara_n_pers/Siaran_Pers_BKPM_120718_Inilah_Daerah-Daerah_Pemenang_Investment_Award_2018.pdf)
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang 2017
- Molly Moore, 2020, Kemudahan menjalankan usaha negara-negara ASEAN diakses dari <https://www.statista.com/statistics/979161/asean-ease-of-doing-business-scores/> pada hari Rabu, tanggal 4 November 2020 pukul 13.30
- Nasional Kontan, diakses dari <http://nasional.kontan.co.id/> pada hari Sabtu, tanggal 6 Oktober 2018 pukul 19:45
- Senin, tanggal 8 Oktober 2018 pukul 10:15
- Siaran Pers BKPM diakses dari [https://www4.bkpm.go.id/images/uploads/file\\_siara\\_n\\_pers/Siaran\\_Pers\\_BKPM\\_120718\\_Inilah\\_Daerah-Daerah\\_Pemenang\\_Investment\\_Award\\_2018.pdf](https://www4.bkpm.go.id/images/uploads/file_siara_n_pers/Siaran_Pers_BKPM_120718_Inilah_Daerah-Daerah_Pemenang_Investment_Award_2018.pdf) tanggal 6 Oktober 2018 pukul 19:45
- Trading economics, diakses dari <http://tradingeconomics.com/> pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 39 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.