

KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENGELOLA PELAYANAN OSS DI KABUPATEN TOBA

YOAN J. P. SARAGIH
NPP. 29.0176

*Asdaf Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: 29.0176@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problems (GAP): The performance of the Toba Regency DMPPTSP is still not optimal when viewed with the need for permit processing in Toba Regency. This performance can be seen from the Community Satisfaction Index (IKM) with a score of 84.19%, it has not reached the maximum score because of the fact that the processing of business permits is not timely or not by the applicable SOPs and there are gaps in the inputs of the Toba Regency DMPPTSP to produce output. **Purpose:** the purpose of this study is to describe the performance of the One-Stop Service and Investment Office in managing OSS services in Toba Regency. **Methods:** The research method is descriptive qualitative based on interviews, observation and documentation, data processing with data reduction, and presentation and conclusions. **Results/Findings:** The results of the analysis show that there are still deficiencies in the input indicators, in terms of Human Resources and infrastructure, and the Community Satisfaction Index with a score of 84.19, has not reached the maximum value because it is still found that the processing time for permits is not following the Operational Standards. Applicable procedures. The delay in issuing permits is due to weak coordination between Regional Apparatus Organizations. Responsiveness and responsibility are shown by the existence of a clear service process flow, such as the Standard Operating Procedures and public service announcements that serve as service process standards. Accountability is seen from the reference in providing services and performance accountability reports. **Conclusion:** the performance of the Toba Regency One-Stop Investment and Licensing Service in managing OSS services has been running, but some indicators still need to be optimized

Keywords: OSS Service, Permissions Service, Performance.

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Kinerja DPMPTSP Kabupaten Toba masih belum optimal jika dilihat dengan kebutuhan pengurusan izin di Kabupaten Toba. Kinerja tersebut terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan skor 84.19%, belum mencapai skor yang maksimal karena masih ditemukan pengurusan izin usaha yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan SOP yang Berlaku dan terdapat kesenjangan pada input yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Toba untuk menghasilkan output. **Tujuan:** tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan seperti apa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengelola pelayanan OSS di Kabupaten Toba. **Metode:** Metode Penelitian adalah deskriptif kualitatif berbasis wawancara, observasi dan dokumentasi, pengolahan data dengan reduksi dan penyajian data serta kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada indikator input, dari segi Sumber Daya Manusia dan sarana-prasarana dan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan skor 84,19, belum mencapai nilai maksimal karena masih ditemukan waktu pengurusan izin yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Keterlambatan penerbitan izin disebabkan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah yang masih lemah. Responsivitas dan tanggungjawab ditunjukkan dengan adanya alur proses pelayanan yang jelas, seperti adanya Standar Operasional Prosedur dan maklumat pelayanan public yang dijadikan sebagai standar proses pelayanan. Akuntabilitas dilihat dari adanya acuan dalam memberikan pelayanan dan laporan pertanggungjawaban kinerja. **Kesimpulan:** kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba dalam mengelola pelayanan OSS sudah berjalan, namun masih perlu optimalisasi beberapa indikator

Kata Kunci: OSS, Pelayanan Perizinan, Kinerja.



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) merupakan lembaga yang memiliki salah satu tugas dalam memberikan pelayanan perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas umum melaksanakan kegiatan urusan pemerintahan serta pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan serta non perizinan secara teratur. Salah satu pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan ini merupakan layanan publik yang sifatnya sangat penting bagi masyarakat. Perizinan adalah instrumen perlindungan hukum. Pemerintah melaksanakan pelayanan perizinan agar ada pengendalian atas kegiatan yang dilangsungkan masyarakat. Pelayanan perizinan adalah segala tindakan pemerintah dalam bentuk legalitas kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu maupun organisasi kepada masyarakat.

OSS merupakan system yang diterbitkan pemerintah untuk mendorong kemudahan pengurusan izin usaha. Sistem ini dilandasi oleh Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Presiden Joko Widodo menandatangani pelayanan ini dan diundangkan pada tanggal 21 juni 2018. Peraturan ini dimaksudkan untuk tercapainya percepatan dan peningkatan penanaman modal dan perizinan usaha di Indonesia.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba memiliki 38 jenis perizinan usaha yang dapat dilakukan kepengurusannya melalui system OSS. Adanya OSS dilaksanakan dimaksudkan untuk mempermudah proses perizinan berusaha. Kemudahan yang ditawarkan tentunya tidak akan selalu berjalan mulus. Berdasarkan penemuan sebelumnya masih ditemukan banyak kekurangan pada OSS seperti system yang kadang kala mengalami stuck, tidak dapat terhubung ke dalam jaringan, dan kurangnya wawasan masyarakat dalam penggunaan system.

DPMPPTSP telah menerbitkan sebanyak 1339 surat izin pada tahun 2020. Jumlah ini sangat banyak mengingat jumlah pegawai DPMPPTSP Kabupaten Toba yang hanya berjumlah 42 Orang, dan hanya 21 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS), minimnya pelatihan dan diklat kepemimpinan. Hal ini dapat mengakibatkan kewalahan dalam pengurusan izin. Untuk meningkatkan

kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toba memerlukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan. Hal ini kuat kaitannya juga dengan digitalisasi yang semakin maju maka diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya. (Lakip DPMPTSP Kabupaten Toba, Tahun 2020)

Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai alat ukur tingkat kinerja suatu organisasi publik. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang didapatkan melalui survey yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba adalah 84.19. Kinerja DPMPTSP masih dapat ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi dalam pemberian pelayanan. DPMPTSP dalam menjalankan tugasnya, tentunya wajib melaporkan laporan pertanggungjawaban kinerjanya setiap tahunnya. Namun, hal ini sangat sulit di akses pada website dinas terkait yang seharusnya menjadi transparan agar masyarakat juga dapat menilai bagaimana kinerja dinas tersebut dalam menjalankan tugasnya.

Pandemi Covid-19 juga menjadi salah satu masalah yang dihadapi DPMPTSP Kabupaten Toba dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha. Capaian kinerja DPMPTSP Kabupaten Toba pada tahun 2020 adalah -50,91% untuk peningkatan investasi pada Kabupaten Toba (LPPD Kabupaten Toba, 2020). Persentase ini sangat jauh jika dibandingkan pada tahun sebelumnya yang tentunya adalah dampak besar dari pandemi Covid-19. SOP yang berlaku selama pandemi juga tentunya akan mempengaruhi tingkat kinerja DPMPTSP Kabupaten Toba. Pengguna layanan online juga tentunya akan meningkat pada masa pandemi karena diberlakukannya penjangkauan jarak.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian yang berjudul “KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENGELOLA PELAYANAN OSS DI KABUPATEN TOBA”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan pada penelitian ini berupa Kinerja DPMPTSP Kabupaten Toba masih belum optimal jika dilihat dengan kebutuhan pengurusan izin di Kabupaten Toba. Kinerja tersebut terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan skor 84.19%, belum mencapai skor yang maksimal karena masih ditemukan pengurusan izin usaha yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Kesenjangan lain yang ditemukan adalah tidak maksimalnya input yang ada dalam memberikan pelayanan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Dini Indah Nuriana (Jurnal, 2018) dengan judul Kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di era digital. Untuk peneliti pertama yaitu memakai metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Peneliti merasa harus menguatkan penelitian sebelumnya karena adanya kesamaan pada era yang diteliti yaitu era digital.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan (Jurnal, 2017) dengan judul Analisis kinerja DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima. Untuk peneliti kedua menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti merasa penelitian yang dilakukan oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan masih harus dilanjutkan karena penulis akan meneliti bagaimana kinerja DPMPTSP Kabupaten Toba dengan keberadaan system OSS ini.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

1.5 Tujuan.

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seperti apa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam mengelola pelayanan OSS di Kabupaten Toba.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut Simangunsong (2017) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif untuk mengungkap fakta, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi

(*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Simangunsong (2017).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENGELOLA PELAYANAN OSS DI KABUPATEN TOBA

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada teori Kinerja Organisasi menurut Dwiyanto, Agus. Dkk (2017) dimana indikator pengukuran kinerja meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsivitas, akuntabilitas.

A. PRODUKTIVITAS

- Produktivitas dalam hal ini adalah bagaimana DMPPTSP Kabupaten Toba menghasilkan sebuah keluaran atau output dengan segala upaya dan sumber daya atau input yang dimiliki. Pada penelitian ini, produktivitas menunjukkan bagaimana pelayanan OSS yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba yang dapat dilihat dari dua (2) indikator yaitu input dan output.
- Hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba menyatakan bahwa input yang di dalamnya terdapat salah satunya sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba sudah cukup memadai dan pemohon/masyarakat yang datang kesana merasa nyaman dengan sarana prasarana yang diberikan. Namun, dalam dokumen Lakip dan Restra DMPPTSP Kabupaten Toba menyebutkan bahwa sarana dan prasana dan input lain dalam menunjang keluaran masih belum optimal.
- Hasil penelitian berdasarkan dokumentasi, pengamatan, dan wawancara menunjukkan bahwa Output Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba sudah cukup optimal namun masih dapat dioptimalkan dengan pemaksimalan input yang ada. DMPPTSP Kabupaten Toba sudah menerbitkan 1339 izin pada Tahun 2020. Dari keseluruhan jumlah izin yang diterbitkan oleh DMPPTSP Kabupaten Toba, Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Lokasi menjadi izin yang paling banyak diterbitkan.

B. KUALITAS LAYANAN

- Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator pengukuran kinerja sebuah organisasi. Kualitas layanan lebih menekankan pada tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang tepat terhadap produk layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi dan waktu pelayan. Organisasi public seharusnya berorientasi pada standar kualitas pelayanan semaksimal mungkin sehingga menghasilkan pelayanan semaksimal mungkin. Pada dimensi ini, kualitas layanan dapat dilihat melalui dua (2) indikator yaitu waktu pelayanan dan ketepatan pelayanan
- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa waktu pelayanan izin sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan rata-rata waktu 4-10 hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun sudah diberlakukannya SOP pada pelayanan, lama waktu pemberian izin terkadang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dikarenakan hal-hal teknis seperti sulitnya mendapatkan rekomendasi.
- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan sudah optimal karena DPMPPTSP Kabupaten Toba melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.

C. RESPONSIVITAS

- Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas sangat tergantung pada faktor respon pegawai, yaitu bagaimana DPMPPTSP Kabupaten Toba mampu mengenali kebutuhan masyarakat. Responsivitas menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi dalam menanggapi, mengatasi keluhan dan tuntutan masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas kinerja di DPMPPTSP Kabupaten Toba dapat diukur secara garis besar melalui indikator proses pelayanan
- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa proses pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba sudah optimal. Melihat keluhan utama dari masyarakat mengenai proses pelayanan adalah kurangnya informasi dalam kepengurusan izin, DPMPPTSP Kabupaten Toba menyasiasi dengan berbagai inovasi

- Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat menyatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Toba memiliki layanan pengelolaan pengaduan dalam kepengurusan izin. Layanan ini diurus secara langsung oleh seksi pengaduan dan pengendalian yang berada pada bidang data dan pengendalian. Pemohon juga dapat menyampaikan kritik dan saran dan memasukkannya melalui kotak saran yang tersedia. Terdapat pula layanan pengaduan online pada website DPMPTSP Kabupaten Toba sehingga dapat memudahkan masyarakat yang membutuhkan bantuan namun tidak dapat mendatangi kantor secara langsung.

D. RESPONSIBILITAS

- Responsibilitas menggambarkan seperti apa organisasi public menyelenggarakan pelayanan, apakah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi atau sesuai dengan kebijakan organisasi atau tidak. Responsibilitas menunjukkan bagaimana kegiatan pelayanan yang diberikan sejalan dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat dan asas pelayanan public yang benar.
- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan menunjukan bahwa DPMPTSP Kabupaten Toba menetapkan SOP berdasarkan pada standar pelayanan public dan juga kebutuhan serta keinginan masyarakat. Terdapat 41 jumlah Standar Operasional Prosedur dalam pengurusan izin pada DPMPTSP Kabupaten Toba yang jumlahnya sama dengan kondisi umum yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Toba. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan bidang perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Toba sudah mempunyai standar operasional prosedur. SOP ini memuat segala proses pelayanan baik waktu, alur, biaya, persyaratan, dasar hukum, dan masa berlakunya izin.
- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam responsibilitas dapat dikatakan optimal dilihat dari interaksi pegawai dan ketaatan akan peraturan yang ada dan keseluruhan pelayanan memiliki standar pelayanan.

E. AKUNTABILITAS

- Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat pula digunakan sebagai tolak ukur tingkat kinerja dengan melihat kesesuaian pelaksanaannya dengan acuan

peraturan yang digunakan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus mengacu pada aturan yang jelas. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat DPMPTSP mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba Tahun 2020. Kegiatan yang dilaksanakan juga harus dilaporkan pada lembaga/birokrat di atasnya sehingga dapat meminimalisir pelanggaran. Dalam mengetahui tingkat akuntabilitas DPMPTSP Kabupaten Toba peneliti menggunakan dua indikator yaitu kualitas kinerja pegawai dan acuan pelayanan.

- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai sudah optimal dengan adanya prinsip tata kerja pada DPMPTSP Kabupaten Toba yang memuat bagaimana seorang pegawai seharusnya bertindak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas DPMPTSP Kabupaten Toba sudah optimal.
- Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemohon/masyarakat menyatakan bahwa para pemohon/masyarakat sudah puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Toba karena para pegawai sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Toba sudah baik dan maksimal dalam memberikan pelayanan dimana para pegawai sangat ramah dalam memberikan pelayanan
- Hasil penelitian berdasarkan pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Toba memiliki acuan pelayanan berupa Maklumat Pelayanan Publik (MPP). Terdapat pula acuan pelayanan lain berupa Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba Nomor 503/30/SP/DPMPTSP/2020 tentang Standar Pelayanan (SP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Izin atau Non Izin yang didelegasikan harus diterbitkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor: 503/047/DPMPTSP/2020 yang ditetapkan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaruan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dini Indah Nuriana (Jurnal, 2018) dengan judul Kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di era digital. Untuk peneliti pertama yaitu Kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di era digital, memakai metode penelitian kualitatif. Peneliti merasa harus menguatkan penelitian sebelumnya tentang Kinerja DPMPTSP setelah diberlakukannya pengurusan izin menggunakan system OSS.

Kemudian, perbedaan penting yang menunjukkan temuan utama penulis yang mencerminkan kebaruan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan (Jurnal, 2017) dengan judul Analisis kinerja DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima. Untuk peneliti kedua yaitu Analisis kinerja DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima, menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. Peneliti merasa penelitian yang dilakukan oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan masih harus dilanjutkan karena penulis akan meneliti dengan metode penelitian yang sama dan peneliti sebelumnya membahas bagaimana Analisis kinerja DPMPTSP Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima, sedangkan peneliti membahas tentang Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba dalam mengelola pelayanan OSS.

Temuan utama yang menunjukkan kebaruan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati bahwa segala proses pelayanan yang sudah diatur dalam SOP tidak selamanya sesuai terutama pada segi waktu karena dalam pengurusan izin pada DPMPTSP terlebih dahulu harus mendapat rekomendasi dari dinas lain terkait yang dapat menyebabkan pengurusan izin menjadi lebih lama. Temuan lainnya adalah dibutuhkan tenaga SDM yang lebih andal lagi dalam pengetahuan teknologi dikarenakan jumlah pengurus izin di Kabupaten Toba yang lumayan banyak.

IV. KESIMPULAN

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Toba dalam mengelola pelayanan OSS, dapat dikatakan sudah optimal, namun masih ada indikator yang belum

maksimal. Hal ini terlihat dari delapan (8) indikator terdapat dua (2) indikator yang belum optimal. Pada indikator input pada dimensi produktivitas diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba masih kekurangan sarana prasarana dan Sumber Daya Manusia yang professional. Pada indikator waktu pelayanan dimensi kualitas layanan, masih ditemukan penerbitan izin yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ada penerbitan izin yang melewati batas waktu yang ada pada ketetapan. Dimensi lain seperti responsivitas sudah optimal ditunjukkan oleh adanya alur pelayanan yang jelas dan pengaduan baik secara online maupun secara langsung. Untuk dimensi responsibilitas sudah optimal ditunjukkan dengan adanya SOP pada semua jenis layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba yang menunjukkan ketaatan organisasi akan peraturan yang ada. Untuk dimensi terakhir yaitu dimensi akuntabilitas juga sudah optimal terlihat dengan adanya laporan pertanggungjawaban kinerja dan acuan pelayanan yang jelas berupa Maklumat Pelayanan Publik (MPP) dan Keputusan Kepala Dinas.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara beserta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing, dan penguji serta seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Dini, I.N. 2018. “Kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di era digital”. UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Dwiyanto, Agus. Dkk (2017). Reformasi Birokrasi Publik Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gajah Mada.

Mahsun, Mohamad. 2013. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.

Moloeng, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Simangunsong, Fernandes. (2017). Metode Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Soemohadiwidjojo, Arini T. 2015. Panduan Praktis Menyusun KPI. Jakarta: RAIH ASA SUKSES.

Sudarmanto. 2009. Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yason Diomedes, Dody Setyawan. 2017. "Analisis Kinerja DPMPTSP Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima". UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG.

