

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA TANJUNGPINANG
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Muhammad Fadliansyah

NPP. 29.0319

*Asdaf Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: mfadliansyah1707@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The author focuses on the phenomenon of changes in licensing regulations that occurred in Tanjungpinang City, causing problems in the performance quality of the Tanjungpinang City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP). This also causes the implementation of public services, especially in licensing services to the community to be hampered. In fact, the implementation of public services in this permit is related to meeting administrative needs and dealing directly with the community. Purpose:* *The purpose of this study was to determine and analyze the performance of the Tanjungpinang City Investment and One Stop Service (DPMPTSP) in providing licensing services based on organizational performance indicators. Method:* *This study uses a descriptive-qualitative approach by analyzing the performance of DPMPTSP which refers to the theory of Agus Dwiyanto. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews (9 informants), observation and documentation. Result:* *The findings obtained by the author in this study are the limitations of several Human Resources (HR) or employees at the Tanjungpinang City DPMPTSP in using and utilizing Information Technology tools. Conclusion:* *The performance of Tanjungpinang City DPMPTSP in terms of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability has been done well. Even so, the performance results have not been optimal as it was found that there are still limited human resources or labor and employees at the Tanjungpinang City DPMPTSP who are not experienced in using and utilizing renewable Information Technology tools. In order to optimize this, it is recommended to improve the competence of HR through education and technical training related to the use of Information Technology tools and conduct employee recruitment in accordance with the needs of the organization, especially those who are experts in the field of Information Technology. Keywords:* *Performance, Public Service, Licensing and Non-Licensing Services.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Penulis berfokus pada fenomena perubahan regulasi perizinan yang terjadi di Kota Tanjungpinang sehingga menimbulkan permasalahan kualitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang. Hal tersebut juga menimbulkan pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat menjadi terhambat. Yangmana notabene nya pelaksanaan pelayanan publik dalam*

perizinan ini berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan administrasi serta berhadapan langsung dengan masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan perizinan berdasarkan indikator kinerja organisasi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan menganalisis kinerja DPMPTSP yang mengacu pada teori dari Agus Dwiyanto. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (9 informan), observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu adanya keterbatasan beberapa Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai di DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menggunakan dan memanfaatkan alat Teknologi Informasi. **Kesimpulan:** Kinerja DPMPTSP Kota Tanjungpinang apabila ditinjau dari segi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas telah dilakukan dengan baik. Meskipun begitu hasil kerjanya belum optimal sebagaimana ditemukan masih adanya keterbatasan SDM atau tenaga kerja maupun pegawai di DPMPTSP Kota Tanjungpinang yang belum berpengalaman dalam menggunakan dan memanfaatkan alat Teknologi Informasi terbaru. Guna mengoptimalkan tersebut, disarankan untuk meningkatkan kompetensi SDM melalui pendidikan dan pelatihan teknis terkait penggunaan alat Teknologi Informasi serta mengadakan rekrutmen pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi khususnya yang ahli dalam bidang Teknologi Informasi. **Kata kunci:** Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terlayani di DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengalami fluktuasi. Mulai dari tahun 2017 pencapaian perizinan yang terlayani sebesar 74 izin dengan target pencapaian sebesar 41 izin, selanjutnya hingga tahun 2018 jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terlayani terus mengalami peningkatan yang signifikan, namun masuk pada tahun 2019 Jumlah perizinan dan Non Perizinan yang terlayani hanya mencapai jumlah 55 izin saja walaupun dengan target pencapaian yang cukup tinggi dari tahun sebelumnya dengan target sebesar 89 izin yang harus terlayani. Memasuki pada tahun 2020 jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terlayani oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang kembali naik dan melampaui dari target pencapaian sebelumnya yaitu sebesar 93 izin dari target pencapaian sebesar 55 izin (DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2021). Adanya fluktuasi tersebut mengindikasikan bahwa terjadi permasalahan pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

Selain itu, terjadi permasalahan dilapangan yang ditemui ialah adanya perubahan Peraturan Pemerintah terkait pelaksanaan perizinan yang cepat berubah dan belum sempurna dalam penerapannya, dimulai pada tahun 2018 terbit PP No. 24 Tahun 2018 dimana sebelumnya proses perizinan dilakukan di DPMPTSP langsung tanpa melalui perantara sekarang proses perizinan harus melalui OSS versi 1.0, kemudian di tahun 2019 kembali diluncurkan OSS versi 1.1 sebagai pengganti dari OSS versi 1.0, masuk pada tahun 2021 diterbitkannya PP No. 5 Tahun 2021 dimana OSS versi 1.1 akan berubah lagi menjadi OSS-RBA (Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko). Fenomena perubahan regulasi yang singkat tersebut berdampak pada kinerja DPMPTSP Kota Tanjungpinang yang memerlukan penyesuaian lebih lagi untuk pengelolaan sistem dari regulasi yang baru tersebut.

Kinerja yang dilakukan ini merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan peraturan, norma, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Lubis dkk, 2018). Selain itu kinerja juga memiliki makna bukan hanya sebuah hasil kerja

tetapi juga termasuk di dalamnya tentang bagaimana proses pekerjaan tersebut berlangsung (Wibowo, 2013). Kinerja itu sendiri juga merupakan salah satu faktor penentu suatu keberhasilan dalam organisasi, sehingga jika tidak dilakukannya penelitian terhadap suatu kinerja akan sulit untuk melakukan evaluasi terhadap perbaikan maupun peningkatan kinerja baik individu ataupun organisasi (Mahmudi, 2010).

Kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan publik khususnya terkait perizinan kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang memerlukan administrasi dan perizinan maupun legalitas dari pemerintah daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah

Pada umumnya dalam upaya untuk mengukur bagaimana kinerja dari suatu instansi pemerintahan bisa dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik melalui DPMPTSP bisa dilihat dari bagaimana penyelenggaraan perizinan yang diberikan sesuai dengan prosedur, waktu, biaya yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan. Kualitas pelayanan perizinan bisa dilihat pada seberapa banyak jumlah perizinan maupun non perizinan yang sudah terlayani sesuai dengan melalui sistem pelayanan perizinan yang telah ditetapkan DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

Permasalahan yang terjadi dalam kinerja DPMPTSP Kota Tanjungpinang yaitu masih kurangnya pengetahuan SDM tentang teknologi informasi, sehingga menghambat dalam pengoperasian pelayanan perizinan yang sekarang ini sudah berjalan secara online. Sisi lain dari permasalahan tersebut juga berasal dari masyarakat. Yangmana masih belum tersampaikan secara maksimal kepada masyarakat terkait bagaimana proses perizinan yang sudah berbasis online di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Hal tersebut menyebabkan kurangnya wawasan yang dimiliki oleh masyarakat yang hendak mengurus perizinan dalam melakukan proses perizinannya yang sudah secara online ini. Sehingga berdampak pada masih banyaknya masyarakat yang kesulitan saat akan mengurus perizinannya di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Secara tidak langsung hal inilah yang juga berpengaruh terhadap bagaimana kinerja dari DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publiknya kepada masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

- Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dengan objek penelitian yang sama yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meskipun tema serta lokasi penelitiannya berbeda. Sehingga akan terbukti penelitian yang dilakukan bukan duplikasi maupun plagiasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan menemukan bahwa dengan berdasarkan KEP MENPAN No. 63 Tahun 2003 yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, dan lainnya. DPMPTSP dalam upaya meningkatkan pelayanan yang prima sudah baik dan telah sesuai terhadap KEP MENPAN No. 63 Tahun 2003 (Yason & Setyawan, 2017). Penelitian Vinny Yulia Chandra menemukan bahwa kinerja bidang promosi penanaman modal DPMPTSP telah baik dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana kegiatan promosi investasi yang bertujuan meningkatkan penanaman modal di Sumatera Barat, hal tersebut juga terlihat dari adanya peningkatan minat dan realisasi investasinya (Chandra, 2017). Selanjutnya penelitian dari Dini Inda Nuriana menemukan bahwa dengan adanya sistem online, kinerja pengurus belum sepenuhnya optimal. Ada 3 aspek yang kurang optimal yaitu efektivitas, produktivitas, dan daya tanggap. Dengan menggunakan 3 aspek standar

pelayanan publik dari Mahmudi yaitu waktu penyelesaian, sarana, dan, prasarana menunjukkan bahwa pengurus telah memenuhinya kecuali pada aspek penyelesaian waktu yang kurang optimal. Dan temuan penelitian ini adalah faktor sistem informasi manajemen dan faktor citra juga mempengaruhi kinerja organisasi (Nuriana, 2018).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. Yangmana dilakukan peneliti adalah penelitian yang masih baru dan belum dilakukan oleh orang lain. Penelitian oleh peneliti ini memiliki topik yang berbeda dari topik penelitian yang pernah ada yang membahas tentang kinerja DPMPTSP dari aspek indikator kinerja menurut teori Agus Dwiyanto.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan perizinan berdasarkan indikator kinerja organisasi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan tiga tahapan dalam menganalisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) yaitu dimulai dari tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan yang dilakukan untuk verifikasi kembali agar mencari pembenaran dan persetujuan, sehingga akan memperoleh data akhir yang dapat dipertanggungjawabkan.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang, Sekretaris DPMPTSP, Kepala Sub Bagian Umum DPMPTSP, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Perizinan, Seksi Pelaporan dan Peningkatan Pelayanan serta pegawai DPMPTSP masing-masing 1 orang, dan masyarakat Kota Tanjungpinang (dalam hal ini masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang sebanyak 2 orang). Adapun observasi yang peneliti lakukan dengan melihat dan mendatangi langsung kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang untuk dapat dianalisis keadaan sebenarnya dilapangan. Adapun analisis yang peneliti gunakan berdasarkan teori kinerja dari Agus Dwiyanto yang mengungkapkan bahwa dalam menganalisa kinerja organisasi terdapat lima indikator kerjanya yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2006).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kinerja yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang berdasarkan teori kinerja dari Agus Dwiyanto. Dalam teori tersebut mengungkapkan bahwa dalam menganalisa kinerja organisasi terdapat lima indikator kerjanya yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2006). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Produktivitas

Penulis melakukan analisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang terhadap pelayanan perizinan. Produktivitas tersebut dilihat dari kemampuan DPMPTSP untuk berusaha memaksimalkan sumber daya yang ada baik dari sumber daya manusia dan juga daya pendanaan/fasilitas (terkait dengan efektivitas dan efisiensi kerja) guna terwujudnya program kerja khususnya dalam pelayanan perizinan di Kota Tanjungpinang.

Tabel 1.

Produktivitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang

Bentuk	Perwujudan
Kegiatan	Pelayanan perizinan berdasarkan biaya, waktu maupun prosedur penerbitan berbagai perizinan sesuai dengan SOP yang ditetapkan
Capaian	Adanya kenyamanan dan respon baik oleh masyarakat yang mengurus perizinan dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan
Hambatan	-

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2022

Terkait produktivitas kinerja DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah cukup baik dimana tidak terdapat hambatan. Hal tersebut merupakan upaya dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang dimana memiliki tujuan yang hendak akan diwujudkan yaitu kualitas pelayanan publik yang prima bahwa DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan publik mereka telah memiliki sebuah SOP yang jelas dan baik, dimana dalam SOP pelayanan perizinan tersebut, sudah tertera jelas terkait jangka waktu penyelesaian pengurusan perizin dan juga tarif biaya dalam melakukan berbagai pengurusan perizinan yang sudah tertera disitu sehingga dapat memberikan rasa kepercayaan, kenyamanan dan respon yang baik oleh masyarakat yang mengurus perizinannya disitu.

3.2. Kualitas Pelayanan

Penulis melakukan analisis kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang dari segi kecermatan atau kehandalan pegawainya dalam memberikan pelayanan perizinan. Skill dan kompetensi yang dimiliki pegawai harus mumpuni agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga nantinya masyarakat dapat melihat dan menilai bagaimana kualitas kinerja dari seorang pegawai pada instansi pemerintahan terutama di DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

Tabel 2.

Kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang

Bentuk	Sumber Daya Manusia	Fasilitas dan Prasarana
Kegiatan	Pelayanan perizinan pegawai DPMPTSP Kota Tanjungpinang	Penyediaan dan melengkapi sarana dan prasarana perkantoran
Jumlah	62 orang	219 jenis
Hambatan	Adanya pegawai yang belum bisa menggunakan atau memanfaatkan alat Teknologi Informasi	Fasilitas dan prasarana lengkap namun luas kantor yang terbilang kecil dibandingkan dengan kantor dinas yang lain

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2022

Terkait dengan kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah cukup baik dengan adanya sinergitas sumber daya manusia atau pegawai yang menangani atau memberikan pelayanan perizinan bagi masyarakat. Meskipun ada sedikit hambatan dimana tidak semua pegawai yang ada di DPMPTSP bisa mengoperasikan Teknologi Informasi. Namun meskipun begitu tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP cukup baik dilakukan dengan didukung kelengkapan fasilitas dan prasarana yang ada sehingga menunjang kenyamanan proses pelayanan perizinan kepada masyarakat.

3.3. Responsivitas

Penulis melakukan analisis responsivitas DPMPTSP Kota Tanjungpinang yaitu dari bagaimana kemampuan DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam mewujudkan kinerjanya untuk mengatasi, merespon, menanggapi kebutuhan, keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik terutama pada pelayanan perizinan.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinannya untuk menampung aspirasi dari semua keluhan dan saran dari masyarakat, DPMPTSP kota Tanjungpinang telah menyediakan beberapa sarana yang bisa digunakan nantinya bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya terkait pelayan yang diberikan. Adapun saran yang disediakan diantaranya adalah loket informasi dan loket pengaduan pada bagian *front office* DPMPTSP kota Tanjungpinang, kotak pengaduan/kotak saran, pengaduan melalui telepon hotline (0771) 21822 dan Whatsapp DPMPTSP kota Tanjungpinang (08117777023), pengaduan melalui mesin Survey Kepuasan Masyarakat yang ada di ruang tengah kantor, dan juga pengaduan melalui situs website DPMPTSP kota Tanjungpinang yang beralamat di <http://dpmpmsp.tanjungpinangkota.go.id/index.php/id/utama> , dimana pada website ini juga tersedia Form Pengaduan dan Form Kepuasan Masyarakat.

Terkait dengan penggunaan layanan pengaduan tersebut oleh masyarakat di Kota Tanjungpinang menunjukkan dampak yang positif dimana sejauh ini kinerja dari pegawai DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan kepada setiap keluhan masyarakat, khususnya dalam bagian Pelayanan Perizinan sehingga menunjukkan responsivitas yang baik. Hal itu juga didukung dari adanya komentar-komentar yang positif dari masyarakat yang merasakan langsung dari pelayanan DPMPTSP kota Tanjungpinang. Responsivitas yang tinggi sangat berpengaruh pada dampak positif pada organisasi apabila hubungan/komunikasi dengan masyarakat terjalin dengan baik maka kualitas pelayanan yang didapatkan akan semakin nyaman dan lebih optimal.

3.4. Responsibilitas

Penulis melakukan analisis responsibilitas DPMPTSP Kota Tanjungpinang sebagai salah satu lembaga instansi pemerintahan Kota Tanjungpinang yang memegang peran penting dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan perizinan. Dalam melaksanakan tugas sebagai penyedia pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Tanjungpinang harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dan standar pelayanan yang sesuai dengan kebijakan pusat serta harus sesuai juga dengan kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan perizinannya yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP kepada masyarakat sudah sesuai dengan keinginan/kebutuhan masyarakat karena dalam pelayanan publik tersebut, pegawai DPMPTSP Kota Tanjungpinang ini semuanya bekerja dengan selalu mempedomani pada SOP (*Standart Operating Procedure*) yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Dan juga dikuatkan dengan adanya penghargaan yang diterima oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kategori Sangat Baik di lingkup pemerintahan daerah tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa responsibilitas DPMPTSP sudah terlaksana dengan baik.

3.5. Akuntabilitas

Penulis melakukan analisis akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama pada DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Hal tersebut digunakan sebagai suatu takaran atau alat ukur yang akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan kebijakan yang menjadi dasar atau pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan pelayanan perizinan untuk dimintai atas pertanggungjawaban kegiatan pelayanan tersebut. DPMPTSP Kota Tanjungpinang sebagai instansi pemerintahan melalui pelayanan publik terhadap masyarakat dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya harus jelas dan wajib mempertanggungjawabkan atas keseluruhan kegiatannya dalam bentuk laporan kepada pihak bagian pemerintah di atasnya dalam hal ini Walikota Tanjungpinang secara berkala dan juga kepada pihak pengguna pelayanan yang memerlukan pertanggungjawabannya yaitu terhadap masyarakat.

Untuk pencapaian dari realisasi kinerja DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam pelayanan perizinannya secara penilaian akuntabilitas, maka sudah termasuk sangat baik dan memiliki sebuah peningkatan yang besar. Hal ini berdasarkan persentase IKM yang mengalami peningkatan dan juga jumlah perizinan dan non perizinan yang telah terlayani dengan terintegritas elektronik pada tahun 2021 telah melampaui dari nilai target yang telah ditetapkan sebelumnya dan hal ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah sangat baik dan dapat di pertanggungjawabkan data tersebut yang merupakan hasil dari kerja keras oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah melakukan upaya Akuntabilitas dengan baik, sebagaimana dilihat dari perannya sebagai instansi pemerintahan dalam melayani masyarakat yaitu dengan harus mempertanggungjawabkan seluruh kegiatannya dalam bentuk Laporan kepada Walikota yang merupakan penanggung jawab dari seluruh kegiatan pemerintahan di kota Tanjungpinang, laporan yang dimaksud ialah Laporan Capaian Kinerja dimana dalam laporan itu akan terdapat berbagai rekapan nilai pencapaian target kinerja dari setiap program yang telah dirancang DPMPTSP dalam jangka waktu tertentu. Selain dari adanya Laporan Capaian Kinerja bentuk Akuntabilitas dapat ditemui juga dalam bentuk sarana pengaduan untuk masyarakat, nantinya akan diberikannya wadah kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan sarannya dengan disediakannya sebuah sarana seperti adanya Mesin Survey Kepuasan Masyarakat yang diletakkan di *front office*, loket pengaduan dan informasi yang juga di *front office*, adanya nomor telepon hotline dan whatsapp dari DPMPTSP,

dan bukan hanya itu saja DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah mendirikan website tersendiri yang dimana dalamnya terdapat laman Form pengaduan dimana untuk mengutip dan mengumpulkan aspirasi-aspirasi masyarakat yang ingin memberikan saran dan masukannya di Form tersebut

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang terlaksana dengan cukup baik sebagaimana yang ada dalam KEP MENPAN No. 63 Tahun 2008. Penulis menemukan temuan penting bahwa upaya DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan yang prima disesuaikan dengan KEP MENPAN No. 63 Tahun 2008 yakni sebagaimana temuan Yason & Setyawan yang menemukan bahwa adanya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggungjawab (Yason & Setyawan, 2017).

Selain daripada upaya tersebut, beberapa faktor dapat mempengaruhi peningkatan penanaman modal yang mana hal tersebut berasal dari adanya kinerja DPMPTSP yang berkualitas. Hal tersebut tentunya tidak terlepas dari adanya promosi yang dilakukan sebanding dengan peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh DPMPTSP. Sebagaimana temuan oleh Chandra bahwa kinerja bidang promosi penanaman modal DPMPTSP yang telah baik dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana kegiatan promosi investasi yang bertujuan meningkatkan penanaman modal membawa dampak adanya peningkatan minat dan realisasi investasi atau penanaman modal yang ada (Chandra, 2017).

Selanjutnya temuan penelitian lainnya adalah kinerja yang dilakukan DPMPTSP secara online masih terkendala adanya pegawai yang belum bisa sepenuhnya mengoperasikan alat Teknologi Informasi canggih dengan baik. Hal tersebut menghambat pelaksanaan kinerja DPMPTSP yang tidak bisa dilakukan secara optimal. Selain itu juga terdapat penelitian oleh Nuriana mengungkapkan bahwa ada 3 aspek yang kurang optimal dalam pelaksanaan kinerja DPMPTSP yaitu efektivitas, produktivitas, dan daya tanggap. Dengan menggunakan 3 aspek standar pelayanan publik dari Mahmudi yaitu waktu penyelesaian, sarana, dan, prasarana menunjukkan bahwa pengurus telah memenuhinya kecuali pada aspek penyelesaian waktu yang kurang optimal. Dan temuan penelitian ini adalah faktor sistem informasi manajemen dan faktor citra juga mempengaruhi kinerja organisasi (Nuriana, 2018)

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan permasalahan yang belum bisa diatasi secara maksimal oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang terkait perubahan regulasi yang cepat dan singkat. Permasalahan ini membawa dampak dimana harus ada penyesuaian secara cepat bagi pegawai DPMPTSP untuk menerapkan regulasi yang baru dalam pelaksanaan pelayanan public terkhusus pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Permasalahan dilapangan yang ditemui ialah adanya perubahan Peraturan Pemerintah terkait pelaksanaan perizinan yang cepat berubah dan belum sempurna dalam penerapannya, dimulai pada tahun 2018 terbit PP No. 24 Tahun 2018 dimana sebelumnya proses perizinan dilakukan di DPMPTSP langsung tanpa melalui perantara sekarang proses perizinan harus melalui OSS versi 1.0, kemudian di tahun 2019 kembali diluncurkan OSS versi 1.1 sebagai pengganti dari OSS versi 1.0, masuk pada tahun 2021 diterbitkannya PP No. 5 Tahun 2021 dimana OSS versi 1.1 akan berubah lagi menjadi OSS-RBA (Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko) dari fenomena perubahan regulasi yang singkat tersebut menimbulkan kesulitan bagi DPMPTSP Kota Tanjungpinang sehingga dibutuhkan penyesuaian lebih lagi untuk pengelolaan sistem dari regulasi yang baru tersebut serta perlunya penyesuaian bagi masyarakat yang hendak mengurus perizinan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan kinerja pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang telah terlaksana cukup baik. Meskipun dalam beberapa hal belum optimal dikarenakan masih adanya kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang saat ini yaitu keterbatasannya tenaga kerja/pegawai yang berpengalaman dalam bidang Ilmu Teknologi (IT). Hal tersebut tentunya menyebabkan adanya kelambatan pada proses penyelesaian pelayanan perizinan maupun non perizinan berbasis teknologi yang dilakukan. Selain itu hambatan juga ditemukan dengan adanya perubahan yang begitu cepat pada regulasi/kebijakan mengenai proses perizinan dari pemerintah pusat, tentu tidaklah mudah bagi organisasi publik dalam menyesuaikan suatu kebijakan dalam waktu yang singkat, karena masih adanya beberapa hal teknis yang perlu diperhatikan, dan dipertimbangkan sehingga membutuhkan waktu bagi DPMPTSP Kota Tanjungpinang terhadap penyesuaian regulasi tersebut. Guna mengoptimalkan tersebut, disarankan untuk meningkatkan kompetensi SDM DPMPTSP Kota Tanjungpinang melalui diklat teknis terkait IT, mengingat DPMPTSP Kota Tanjungpinang saat ini sudah mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan kerjanya seperti berlakunya OSS RBA dan berbagai aplikasi yang dilakukan secara online pada saat ini. Kemudian melakukan rekrutmen pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi, mengingat dari salah satu kendala yang dihadapi DPMPTSP Kota Tanjungpinang saat ini ialah kekurangan tenaga kerja/pegawai yang ahli dalam bidang IT, dan ini bisa menjadi penghambat nantinya bagi peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengingat semua proses perizinan saat ini sudah terintegrasi secara elektronik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian yang ditentukan hanya selama 14 (empat belas) hari kerja. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sebagai objek penelitian berkenaan dengan fokus penelitian yang telah peneliti tentukan sebelumnya.

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 berkaitan dengan kinerja dalam pelayanan public terkhusus terkait dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang untuk dapat menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti tujukan kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang beserta jajarannya serta masyarakat Kota Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Vinny Y. 2017. *Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Penanaman Modal Di Sumatera Barat.* (Diploma Tesis, Universitas Andalas, 2017). Diakses dari <http://scholar.unand.ac.id/29509/>

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2020

Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. 2018. *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Nuriana, Dini I. 2018. *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Era Digital. (Skripsi Tesis, Universitas Airlangga)*. Diakses dari http://repository.unair.ac.id/view/creators/DINI_INDA_NURIANA=3A071411131030=3A=3A.html

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja (Edisi ke-4)*. Jakarta: Grafindo Persada.

Yason, D & Setyawan, D. 2017. *Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima*. Diakses dari <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1482>

