

**KINERJA APARATUR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI
KABUPATEN AGAM PROVINSI SUMATERA BARAT**

Rahmat Hidayat

NPP. 28.0205

Asdaf Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Email : rahmathidayatjambkak20@gmail.com

Abstrak

Laporan ini yang berjudul “Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat” ditulis guna untuk mengetahui proses peningkatan kinerja yang dapat dilakukan agar aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui perspektif teoritis maupun perspektif normatif.

Peneitian ini dilakukan dengan meneggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan keadaan objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian penulis dilokasi magang masih banyak kekurangan pada kinerja aparatur maupun pelayanan publik. Hambatan yang dimiliki yaitu, kurang nya disiplin aparatur dalam bekerja, jaringan internet, kurangnya semangat dan motivasi pegawai, kurangnya kualitas sumber daya aparatur, keterlambatan OPD terkait dalam pemberian izin, kurangnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan perizinan dan kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan.

Berdasarkan hambatan tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki upaya yaitu pembinaan disiplin pegawai, penyediaan wifi meningkatkan peran kepala dinas sebagai pengingat dan motivator bagi para pegawai melakukan rapat dengan OPD terkait serta mengajukan usulan kebutuhan pegawai sesuai bidang tugas yang dibutuhkan. Dari pembahasan diatas penulis memiliki saran yaitu penambahan sarana dan prasarana bagi Dinans Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memberlakukan aturan wajib apel pagi dan sore, pemberlakuan reward dan punishment bagi pegawai, melaksanakan rapat dengan OPD terkait.

Kata kunci : kinerja, aparatur, pelayanan

ABSTRACT

This report entitled “The Performance of the Apparatus of the Investment Service and One Door Integrated Services in Improving the Quality of Trading Business licenses in Agam Regency, Sumatera Barat Province” was published to study the process of improving performance that can be done so that the apparatus can improve the quality of trade business license services through theoretical and normative perspectives.

This research was conducted using a descriptive with an inductive approach in explaining the state of the research object in accordance with the facts in the field. Data collection techniques carried out by interview, observation and documentation.

Based on the author’s research on the location of the intership there are still many shortcomings in the performance of the apparatus and public services. Barriers that have namely, lack of discipline in the apparatusat work, internet network, lack of enthusiasm and motivationof employes, lack of quality apparatus resources, OPD delay in granting permits, lack of public knowledge of licensing requirements and lack of awareness of the importance of education.

Based on these challengs, the Investment Service and One Door Integrated Services in Improving the Quality of Trading Business licenses have a effort that isdisciplinary development of the apparatus, wifi provision, increasing role head of department as a motivator for emplyees, have a meeting with OPD and submit suggestions according to the needs of employees according to required field of work. From the discussion above, the authors propose the above suggestion about facilities and infrastructure for Investment Service and One Door Integrated Services in Improving the Quality of Trading Business licenses, members apply mandatory morning regulations, workers, enforce awards and penalties for employees and have a meeting with OPD.

Keywords: performance, apparatus, service

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan urusan pemerintahan menempatkan manusia sebagai unsur utama suatu organisasi agar dapat berjalan dengan benar. Apabila seseorang yang melaksanakan tugasnya tidak dapat bekerja dengan baik tentunya hal tersebut akan mengganggu jalannya organisasi. Selain itu manusia juga mempunyai peran penting sebagai motor penggerak jalannya pemerintahan yang diharapkan mempunyai kemampuan serta kinerja yang berkualitas dalam menyelesaikan tugasnya di bidang masing-masing.

Perkembangan yang terjadi pada saat sekarang ini berdampak besar terhadap masyarakat yang mempunyai harapan lebih akan adanya pemerintahan yang efektif serta efisien dalam hal pemberian pelayanannya. Tentunya hal tersebut tidaklah mudah dan merupakan tantangan tersendiri bagi aparat yang menjalankan pemerintahan. Diperlukan adanya hubungan baik antar instansi pemerintahan maupun antar pegawai didalam pemerintahan agar terwujudnya suatu tujuan dari organisasi tersebut.

Pemerintah sendiri mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang merupakan hak bagi setiap warga negara. Pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada setiap warga negara yang telah memenuhi kewajibannya terhadap negara. Pada penyelenggaraan negara terdapat adanya aparatur yang menjadi roda penggerak agar tidak terjadinya penyelewengan. Aparatur dalam suatu negara itu sendiri mempunyai tujuan untuk mensejahterakan serta memakmurkan masyarakat, salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah dengan meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Pemerintah daerah sebagai penanggung jawab terlaksananya pelayanan publik ini masih mendapat permasalahan yang tidak sesuai dengan dasar utama dalam penyelenggarannya sehingga tujuan dari pelayanan itu sendiri tidak terwujud yakni meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakat.

Pelayanan publik sendiri diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik akan mendapatkan nilai maksimal apabila telah memenuhi standar pelayanan. Pemerintah menduduki tempat sebagai produsen yang menghasilkan layanan dan jasa publik. Pelayanan meliputi jaminan atas kebebasan berkumpul dan berbicara, pengakuan sebagai warga negara dan akan pekerjaan, pengakuan akan hak sebagainya. Produk layanan yaitu dapat berupa kartu tanda penduduk (KTP) sebagai pengakuan hak kewarganegaraan, surat izin usaha sebagai jaminan bagi mereka yang mempunyai usaha, surat keterangan pencari kerja sebagai jaminan

bagi mereka yang ingin mencari pekerjaan, kartu keluarga (KK) sebagai pengakuan unsur kemasyarakatan, dan sebagainya.

Jasa publik meliputi pembangunan jalan, jembatan, penyediaan sarana transportasi umum, penerangan jalan, saluran irigasi dan sebagainya. Intinya, dalam jasa publik, pemerintah menyediakan semua kebutuhan masyarakat yang tidak sepenuhnya dapat disediakan pihak swasta partikular akibat keuntungan yang didapat dari penyediaan kebutuhan itu rendah (Ndraha 2007:68).

1.2 Permasalahan

Pelayanan yang berkualitas memiliki tujuan untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik. Masyarakat pada umumnya telah memiliki pandangan serta pengalaman yang buruk terhadap pelayanan yang ada dimasa lalu. Sesuai dengan yang pernah mereka alami sehingga masyarakat menjadi malas dalam mengurus perizinan karena lamanya proses pelayanan yang didapatkan, persyaratan yang rumit dan bertele-tele, dan lain-lain. Sehingga dampak dari permasalahan tersebut berimbas buruk dan bisa menghambat pencapaian tujuan pelayanan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik.

Penulis disini lebih terfokus pada kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan). Izin disini mempunyai makna sebagai pemberian legalitas kepada seorang pelaku usaha/kegiatan tertentu yang diberikan pemerintah. Jangan sampai usaha yang dimiliki sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya namun masih terkendala dalam masalah perizinan. Hal tersebut tentu saja akan mengganggu nantinya pada saat usaha sedang berjalan dan berkembang.

Mengenai Surat Izin Usaha Perdagangan ini masih banyaknya terdapat beberapa masalah yang dapat mengganggu masyarakat apalagi ditambah dengan masa pandemi seperti sekarang ini. Sejak Januari hingga Mei 2020, Pemerintah Kabupaten Agam, Sumatera Barat, hanya dapat menerbitkan 1.045 perizinan saja dari 19 bidang. Jumlah tersebut menurun drastis dari tahun lalu, akibat pandemi Covid-19 dan seiring dengan penerapan PSBB di Sumatera Barat.

Hal itu diungkapkan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Agam Retmiwati di Lubuk Basung, Selasa (7/7/2020). “Demi kepentingan kesehatan dan penanganan Covid-19, pelayanan dilakukan secara online, kecuali pengurusan kartu pencari kerja atau AK.1 yang harus datang ke kantor,” ujarnya. Pelayanan yang dilakukan ke kantor tetap dengan menerapkan protokol kesehatan seperti pakai masker, jaga jarak dan mencuci tangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan peulisan jurnal yang berjudul “Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.”

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Ritonga Adelina Permata Sari berjudul *Kinerja Pelayanan Publik dalam Penerbitan Pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, bisa dikatakan telah memenuhi dimensi atau pun tolak ukur atas teori yang telah penulis gunakan. Meskipun pelaksanaannya belum maksimal, seperti pada kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP yang terkadang waktu penerbitannya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yang mana penyebabnya justru datang dari pihak pemohon tim teknis dari SKPD terkait. Nuni Utami dengan judul *Penggunaan Service Quality Untuk Menilai Sistem Pelayanan Penerbitan SIUP Pada Bidang Perdagangan (Studi di Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Penanaman Modal Kota Surabaya)*. Permasalahan yang dihadapi di Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Perdagangan dan Penanaman Modal Kota Surabaya ini adalah adanya calo & pungutan liar yang harus ditanggung pengusaha serta lamanya pengurusan perizinan. Hal ini yang menyebabkan pengusaha menjadi berprasangka buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidang Perdagangan. Untuk menepis prasangka tersebut maka Bidang Perdagangan melakukan perbaikan-perbaikan di dalam system dan prosedur penerbitan SIUP. Penelitian Husna Rahmatul *Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Keripik Sanjai di Kota Bukittinggi*. Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kripik Sanjai di Badan Pelayanan Izin Terpadu dan Penanaman Modal (B2TPM), telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedural (SOP) B2TPM Kota Bukittinggi. Kendala yang ditemui dapat berupa kendala koordinasi dengan SKPD terkait mengenai rekomendasi permohonan SIUP, keterbatasan aparat pelayanan perizinan, dan faktor kesadaran hukum masyarakat. Upaya yang dilakukan yaitu : Penerapan pola pembinaan yang tepat, melakukan evaluasi terkait koordinasi dengan SKPD terkait. Penelitian Novika Ningsih *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru*. Dari observasi dan penelitian yang dilakukan maka penulis merumuskan beberapa fenomena yaitu : Kurangnya jumlah pegawai sehingga menyebabkan kurangnya kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), masih ditemukannya SIUP yang selesai tidak sesuai dengan waktunya. Penelitian Jedi Irawan dengan judul *Prosedur dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diterbitkan oleh Disperindogkop dan PM Sukuharjo*. Permasalahan yang sering muncul dapat berupa kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dan tata cara penerbitan

Surat Izin Usaha Perdagangan. Akibatnya ada beberapa usaha yang dijalankan tanpa izin dari Dinas terkait, sehingga tidak adanya jaminan hukum dalam usaha.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana konteks penelitian yang dilakukan peneliti yakni Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dengan menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2014:86-88) yaitu tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, motif.

1.5 Tujuan

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja, penghambat dan upaya dari Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode deskriptif merupakan metode yang mempelajari masalah-masalah dengan cara pengumpulan data, fakta-fakta pada subyek yang diteliti sehingga memberikan pemahaman dan pengertian mendalam pad obyek yang diteliti.

Maka penulis menarik kesimpulan bahwa pengumpulan data merupakan suatu hal yang wajib dilakukan sesuai dengan prosedur yang sistematis guna memperoleh data sesuai dengan napa yang dibahas pada rumusan masalah. Dari penjelasan diatas maka penulis dalam proses penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis data di lapangan. Menurut Sugiyono (2014:244) pengertian analisis data adalah:

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penulisan pada penelitian ini, penulis menggunakan langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif, yaitu *Data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat

3.1.1 Tujuan

Tujuan dapat diartikan sebagai penentu arah dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan bahwa setiap pekerjaan dan kegiatan yang dilakukan pegawai maupun aparatur harus selalu memiliki tujuan yang jelas contohnya seperti dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dalam pelaksanaannya mampu mencapai tujuan tersebut dengan maksimal, karena jika tidak, maka pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan akan berjalan hanya seadanya.

Hal tersebut diungkapkan oleh Sekeretaris DPMPTSP yaitu Ibu Widyastuti, SE pada hari Rabu, 13 Januari 2021 yang mengatakan bahwa

“Banyak diantara pegawai yang masih belum mengetahui tujuan mereka melakukan pekerjaan, mereka hanya memberikan pelayanan yang seadanya. Sehingga tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan public yang baik masih terhambat oleh kinerja pegawai yang dapat dikatakan belum maksimal”.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pegawai maupun aparatur masih belum mampu melaksanakan tujuannya dengan baik, sehingga hasil kerja belum maksimal. Diharapkan agar pegawai dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan publik untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik.

3.1.2 Standar

Standar dapat dikatakan menjadi patokandalam mencapai suatu tujuan. Menurut pengamatan saya dilapangan standar kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sudah dibuat sesuai dengan tujuan organisasi, semua tergantung dari pegawai dalam mencapai standar tersebut apakah mampu memenuhi standar atau tidak. Beberapa kebanyakan pegawai telah mampu memenuhi standar kerjanya masing-masing, meskipun masih ada diantaranya yang belum memenuhi standar atau bahkan tidak memahami standar yang telah ditentukan.

Hal ini diperjelas dengan pernyataan dari Kepala DPMPTSP yaitu Ibu Dra. Hj. Retmiwati pada hari Rabu, 13 Januari 2021 yang mengatakan bahwa

“Beberapa pegawai saya anggap telah memiliki kinerja yang baik karena mampu mencapai standar suatu pekerjaan yang saya bebaskan kepadanya dengan penuh rasa tanggung jawab, meskipun masih ada beberapa yang masih asal-asalan intinya yang penting cepat selesai”.

Salah satu Kepala bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan yaitu Ibu Fitriani, A,Md,Keb pada Rabu, 13 Januari 2021 mengatakan bahwa ”Saya telah membagi tugas kepada bawahan saya dimana, adanya layanan perizinan I dan layanan perizinan II semua tergantung bagaimana pegawai dapat memenuhi standar pekerjaan yang telah diberikan”.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya telah dapat memenuhi standar kerja dengan penuh rasa tanggung jawab. Namun tetap adanya pembelajaran bagi beberapa pegawai yang belum dapat memenuhi standar tersebut, hal itu diharapkan dapat menjadi perhatian agar pegawai dapat lebih meningkatkan kinerjanya sehingga mampu memenuhi standar yang telah diberikan.

3.1.3 Umpan Balik

Umpan balik yaitu berupa pelaporan kemajuan untuk mengukur standar kerja, kemajuan kerja, dan pencapaian tujuan. Menurut Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan Ibu Fitriani, A,Md,Keb pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu semakin hari semakin menunjukkan kemajuan kinerja dari yang sebelumnya, seperti lebih sigap pada saat melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, lebih cermat, lebih bertanggung jawab dan mulai meningkatkan disiplin kerjanya”.

Wawancara dengan Ibu Fitriani mendapatkan hasil bahwa semakin hari setiap pegawai dapat menunjukkan sikap yang lebih baik dari sebelumnya. Aparatur dapat memperbaiki dirinya dari yang sebelumnya sehingga hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang dibutuhkan. Hal ini diharapkan dapat berlanjut dan menjadi motivasi tersendiri bagi setiap pegawai agar melaksanakan tugas dengan maksimal.

3.1.4 Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor yang menjadi penunjang dalam pencapaian tujuan. Alat dan sarana prasarana di DPMPTSP dapat dikatakan belum lengkap sehingga belum mampu mendukung segala kegiatan organisasi dengan baik karena masih adanya beberapa alat dan sarana prasarana yang tidak memadai, sudah mulai rusak, usang dan bahkan ada yang sama sekali tidak dapat digunakan.

Pernyataan dari Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada hari Rabu, 13 Januari 2021, yaitu

“Sarana dan prasarana disini memang jauh dari kata lengkap, apalagi jika melihat dari Dinas yang lain, Dinas kita masih jauh tertinggal. Seperti kurangnya baju opsional, kendaraan operasional untuk melakukan kurvey lapangan serta sudah mulai banyaknya komputer yang rusak atau bahkan mati total dan tidak dapat digunakan sama sekali”.

Pernyataan dari Ibu Kabid tersebut dapat diketahui bahwa faktor penunjang masih kurang lengkap serta dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan public yang harusnya diharapkan mampu melayani masyarakat secara maksimal.

3.1.5 Kompetensi

Kompetensi yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, kemampuan pegawai tidak harus pada satu bidang saja akan tetapi harus memiliki kemampuan di bidang lainnya, seperti pada bidang pelayanan selain mampu berinteraksi dengan masyarakat banyak juga harus mampu mengelola administrasi minimal penguasaan teknologi administrasi, agar tidak bergantung pada pegawai tertentu saja yang dianggap bisa.

Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Erlina hayati, S.Sos Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan I pada hari Kamis, 14 Januari 2021, bahwa

“Banyak diantara pegawai yang kurang mampu menguasai teknologi komputer, mereka hanya bisa mengetik namun belum bisa menggunakan fitur lainnya seperti pembuatan tabel, *text book*, dan lainnya. Padahal banyak fitur tersebut yang sangat membantu dan memudahkan dalam pengerjaan tugas. Tidak hanya itu bahkan ada pegawai yang sama sekali bingung dalam mencari data di komputer karena tidak terbiasa dan hanya terfokus pada bidang pelayanan kepada masyarakat saja”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu ditingkatkan lagi, agar dalam pelaksanaan tugasnya tidak mengalami hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

3.1.6 Motif

Motif adalah alasan maupun pendorong dalam melakukan suatu hal. Dapat berupa hasrat, keinginan serta tenaga penggerak lainnya yang berasal dari dalam diri manusia. Artinya motif dapat berupa semangat yang mendorong aparatur untuk melakukan pelayanan public agar terciptanya pelayanan public yang berkualitas.

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki semangat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat menemukan inovasi-inovasi yang bermanfaat. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi magang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum memiliki inovasi-inovasi dalam pelayanan publik. Hal itu disampaikan oleh Ibu Sekretaris DPMPTSP pada hari Rabu, 13 Januari 2021 yang mengatakan bahwa

“Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini belum memiliki inovasi pelayanan karena masih terbatasnya pegawai yang dimiliki serta sarana dan prasarana disini yang kurang memadai. Kami hanya melaksanakan pelayanan dengan fasilitas yang ada dan mengikuti aturan sebagaimana mestinya”.

3.1.7 Peluang

Peluang yaitu kesempatan yang dimiliki pegawai dalam menunjukkan prestasinya. Menurut pengamatan saya, pegawai DPMPTSP belum menunjukkan prestasi dengan maksimal, hal ini ditandai dengan sikap para pegawai yang masih tertutup sehingga belum dapat menciptakan inovasi-inovasi baru secara maksimal. Terdapat pernyataan dari Ibu Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Pegawai kami sebenarnya banyak yang memiliki kemampuan diberbagai bidang, hanya saja belum maksimal. Saya kira mereka belum mau terbuka dan mengekspresikan kemampuannya. Mereka kebanyakan lebih memilih untuk diam dan mengikuti arus seperti biasa. Padahal mereka memiliki kesempatan dan peluang yang besar untuk berinovasi”.

3.2 Hambatan Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat

3.2.1 Disiplin aparatur

Disiplin merupakan hal penting dalam melakukan setiap pekerjaan. Disiplin juga menyangkut sikap menghargai dan menghormati peraturan yang ada, baik yang tertulis maupun tidak tertulis dan sanggup untuk menjalankannya sebaik mungkin. Kedisiplinan juga mempunyai tujuan agar dapat mencapai dan mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Dengan disiplin pegawai menjadi

sadar akan tugas dan fungsinya sebagai pegawai dan berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan dari pengamatan yang saya lakukan di lokasi penelitian, disiplin pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih tergolong kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari masih ada saja pegawai yang terlambat masuk kerja. Namun keterlambatan sering terjadi pada saat istirahat siang yang harusnya dari Pukul 12.00 WIB sampai Pukul 13.30 WIB namun banyak yang melewati jam tersebut. Seperti datang Kembali pada jam 14.00 WIB atau bahkan lebih yang menyebabkan keterlambatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hasil dari wawancara penulis dengan Ibu Fitriani, A,Md,Keb selaku Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada tanggal 13 Januari bahwa

“Kedisiplinan pegawai memang belum cukup baik, banyak yang tidak mematuhi aturan jam masuk kantor, apalagi terlihat jelas pada saat istirahat siang masih ada beberapa pegawai yang masuk melebihi waktu yang telah ditentukan dan terkadang ada beberapa kendala yang dialami masing-masing pegawai sehingga telat masuk kantor”

3.2.2 Jaringan Internet

Jaringan internet ialah salah satu faktor yang sangat mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Apalagi dalam pemberian pelayanan SIUP yang dimana penerbitan dilakukan secara online. Pihak aparatur hanya meminta data yang dibutuhkan dan nantinya pihak pegawai yang memasukkan datanya secara online. Hal tersebut tentu membuat pentingnya jaringan internet dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis dilokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih terdapatnya kendala dalam masalah jaringan. Hal tersebut diungkapkan langsung oleh staff bagian pelayanan Pak Aulia pada hari Senin, 11 Januari 2021 bahwa

“Jaringan menjadi masalah yang sangat besar pada bidang penerbitan SIUP, karena penerbitan SIUP saat sekarang ini dilakukan secara online. Apabila jaringan tiba-tiba hilang tentu akan memperlambat jalannya pelayanan yang pada akhirnya menyebabkan antrian panjang bagi masyarakat”.

3.2.3 Motivasi Aparatur

Motivasi dikatakan sebagai dorongan dari dalam diri manusia yang membangkitkan semangat dalam melakukan pekerjaan. Dengan motivasi yang tinggi tentunya para pegawai akan melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh. Jika pegawai kurang memiliki motivasi dari dalam diri tentu akan menghambat kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan. Sikap optimis dalam diri juga dapat

dikarenakan seseorang yang memiliki motivasi tinggi. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Ibu Dra. Hj. Retmiwati pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Dalam melaksanakan tugas dibutuhkan adanya motivasi yang tinggi, dengan motivasi yang tinggi tentu para pegawai dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat sebaliknya, jika pegawai kurang akan motivasi tentu akan menjadi masalah dan memperlambat jalannya pemberian pelayanan”.

Terdapat Tiga elemen dalam motivasi ialah arah, intensitas serta tekun. Ada juga yang mengartikan motivasi sebagai suatu alasan, dan ada yang mengartikan motivasi sebagai sebuah semangat dari dalam diri. Motivasi juga dapat dijadikan pendorong dan penggerak utama seseorang untuk melakukan suatu Tindakan.

Motivasi pegawai juga dipengaruhi oleh kesejahteraan pegawai itu sendiri, jika pegawai memiliki kesejahteraan yang baik, pegawai tentunya akan bersemangat dalam bekerja dan muncullah motivasi. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa motivasi kinerja pegawai berbanding lurus dengan kesejahteraan yang diukur dengan besarnya gaji yang diterima pegawai.

Berdasarkan pengamatan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa pejabat jarang memberikan motivasi kepada para bawahannya. Padahal pemberian motivasi sangat dibutuhkan para pegawai untuk menanamkan semangat dalam bekerja melayani masyarakat.

3.2.4 Kualitas Sumber Daya Aparatur

Jumlah sumber daya aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih tergolong kurang, apalagi di bidang pelayanan. Kurangnya pegawai yang memahami teknologi komputer. Sangat menghambat jalannya pemberian pelayanan. Apalagi pada saat sekarang ini yang membutuhkan ilmu komputer dalam pemberian pelayanan karena semua data sekarang dimasukkan secara online lewat komputer. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Widyastuti, SE pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Pegawai yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dikatakan kurang terutama pegawai yang memahami teknologi komputer yang seharusnya ilmu komputer inilah yang sangat penting pada masa sekarang ini. Hal tersebut karena SIUP diterbitkan secara *online* dengan memasukkan data-data yang dibutuhkan”.

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis di lokasi magang memang benar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang, dilihat dari kuantitas maupun kualitas. Banyak yang belum mengetahui bidang teknologi khususnya ilmu komputer.

3.2.5 Keterlambatan OPD terkait dalam Pemberian Izin

Pemberian izin sendiri tidak dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu sendiri. Ada beberapa OPD terkait yang harus memberikan izin terlebih dahulu. Maka baru Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menerbitkan izinnya.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan sering adanya kendala di bidang penerbitan izin khususnya keterlambatan penerbitan izin. Hal tersebut terkadang memiliki masalah di OPD terkait yang seharusnya menerbitkan surat tepat waktu agar izin dapat segera diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Apabila OPD telat dalam pemberian izin tentu akan berdampak pada telatnya penerbitan izin yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Fitriani, A,Md,Keb yang merupakan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada tanggal 13 Januari bahwa

“Permasalahan mengenai keterlambatan pemberian izin terkadang terkendala dengan pihak OPD terkait mengenai waktu yang telah ditentukan, dimana adanya beberapa jenis SIUP yang dapat diterbitkan apabila pihak OPD terkait telah memberikan izinnya terlebih dahulu baru Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menerbitkan SIUP.”

3.2.6 Kurangnya Pengetahuan Masyarakat akan Persyaratan Perizinan

Masyarakat yang ingin membuat SIUP terkadang banyak yang belum mengetahui syarat yang harus dilengkapi. Hal ini membuat masyarakat harus bolak balik datang ke kantor dan melengkapi persyaratan yang masih belum lengkap. Tentu ini akan membuang waktu dan memperlambat jalannya pelayanan. Hal ini diperjelas dengan pernyataan dari Kasi Perizinan dan Non Perizinan I Ibu Fitriani, A,Md,Keb pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Masyarakat yang ingin membuat SIUP terkadang menghadapi kendala berupa persyaratan yang harus dilengkapi, hal ini membuat masyarakat harus bolak balik datang ke kantor dan melengkapi persyaratan yang masih kurang. Tentunya ini hanya akan memperlambat pemberian pelayanan yang akan diberikan”.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan masyarakat banyak yang tidak mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi. Seperti pada hari Senin tanggal 11 januari 2021 adanya masyarakat yang harus tiga kali bolak balik datang ke kantor. Hal ini tentu sangat membuang waktu dan menghambat jalannya pelayanan.

3.2.7 Masyarakat Malas Mengurus Izin

Perizinan sangat penting dan diperlukan bagi kalangan masyarakat banyak karena sebagian dari kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat harus

mendapatkan izin dari pihak yang berwenang. Mengingat tujuan dari perizinan sendiri ialah untuk menciptakan masyarakat yang teratur, adil dan Makmur.

Pada masa sekarang ini masih saja banyak masyarakat yang malas dalam mengurus izinnya. Masyarakat beranggapan mengurus izin hanya akan mempersulit usaha saja dan merepotkan. Masyarakat sendiri tidak paham akan pentingnya izin tersebut. Bisa saja sewaktu-waktu pihak pemerintah melakukan pengecekan ke lapangan. Bagi yang tidak memiliki surat izin mungkin akan terkena masalah dan mendapatkan denda dan bagi masyarakat yang mempunyai izin tentunya ia akan merasa tenang santai saja. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Perizinan dan Non Perizinan I Ibu Erlina Hayati,S.Sos pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Pentingnya surat izin ini belum diketahui oleh masyarakat banyak. Karena ia beranggapan bahwa yang penting usahanya jalan, mendapatkan keuntungan dan tidak mengeluarkan modal yang banyak. Sebenarnya dengan izin inilah usaha dapat berjalan dengan lancar, sebab seseorang maupun suatu organisasi yang tidak memiliki izin hidupnya akan tidak tenang dan selalu merasa waspada.”

3.3 Upaya Peningkatan Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat

3.3.1 Pembinaan Disiplin pada Aparatur

Disiplin merupakan hal yang sangat mempengaruhi kinerja aparatur. Disiplin mempunyai peranan penting untuk membentuk sumber daya aparatur yang berkualitas. Tidak dapat dipungkiri bahwa seseorang dengan jiwa disiplin yang tinggi dapat menunjukkan kualitasnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut diperkuat lagi dengan pernyataan dari Sekeretaris DPMPSTP yaitu Ibu Wdyastuti, SE pada hari Rabu, 13 Januari 2021 yang mengatakan bahwa

“Disiplin pegawai sangat mempengaruhi kinerja yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya disiplin tentu akan menciptakan pegawai yang berkualitas serta dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat nantinya. System *reward* dan *punishment* juga dapat menjadi salah satu Langkah meningkatkan disiplin pegawai.”

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki pegawai yang disiplin. Pembinaan disiplin harus ada sehingga dapat menciptakan aparatur yang berkualitas. Pembinaan tersebut dapat berupa *reward* dan *punishment*. Bagi pegawai yang memiliki disiplin yang baik dapat diberi *reward* atau penghargaan, namun bagi yang tidak disiplin dapat diberikan *punishment* agar tidak mengulangi perbuatan tersebut. Pembinaan itu dapat kita

lihat dari absensi setiap hari, ketepatan waktu, penampilan serta pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.3.2 Penyediaan *wifi* atau Jaringan Internet

Jaringan internet sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat apalagi di masa sekarang ini. Dimana semua kegiatan lebih terfokus pada kegiatan online yang sangat memerlukan jaringan internet. Berdasarkan dari wawancara penulis dengan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan Ibu Fitriani, A,Md,Keb pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

”Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan telah dapat diterbitkan secara online melalui komputer yang tentunya memerlukan sinyal internet. Sinyal yang susah dapat mengalami keterlambatan pelayanan. Tetapi masalah tersebut dapat diatasi dengan adanya penyediaan *Wifi* DPMPTSP. Diharapkan sinyal menjadi stabil dan tidak menghambat jalannya pelayanan. Dengan begitu pegawai dalam memberikan pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak terganggu oleh sinyalnya lagi”.

Penyediaan *Wifi* juga dapat berdampak pada kesejahteraan masyarakat dan pegawai. Dengan adanya *Wifi* masyarakat yang datang dapat menggunakan fasilitas *Wifi* sementara menunggu akan dilayani. Masyarakat akan merasa nyaman dan tidak bosan selama proses antrian. Pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sendiri akan merasa lebih nyaman pada saat bekerja. Pegawai yang bekerja dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih nyaman. Besar harapan tidak adanya pegawai yang telat lagi datang ke kantor. Hal tersebut tentunya sangat berdampak baik bagi kepentingan Bersama.

3.3.3 Meningkatkan peran Kepala Dinas sebagai Motivator

Orang yang dapat menjadi sosok motivator bagi pegawai ialah orang yang memiliki jabatan tertinggi dari instansi yaitu Kepala Dinas. Karena dengan jabatan dan kewibawaannya akan lebih didengar. Pemberian motivasi sendiri mempunyai tujuan untuk memberikan semangat dalam bekerja agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Ibu Dra. Hj. Retmiwati pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Pemberian motivasi dapat saya berikan berupa nasehat secara rutin pada saat apel agar pegawai selalu bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Cara lain bisa juga dengan memberi teladan dan contoh kepada pegawai misalnya pada pagi hari saya datang lebih awal dari jam masuk kerja. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan semangat pegawai untuk datang tepat waktu serta dapat menimbulkan rasa malu bagi pegawai yang datang terlambat sedangkan pimpinan sudah datang lebih awal.”

3.3.4 Melengkapi Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan faktor penunjang pelayanan publik. Karena tanpa ada hal tersebut pelayanan tidak akan bisa dilakukan. Sarana dan prasarana yang memadai juga dapat menciptakan suasana yang kondusif yang menyebabkan lancarnya dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Fitriani, A,Md,Keb pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Upaya mengatasi sarana prasarana DPMPTSP harus menganggarkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Hal tersebut

tersebut diharapkan dapat menutupi kekurangan yang dimiliki DPMPTSP. Kita tahu bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang merupakan penunjang jalannya pemerintahan.”

3.3.5 Melaksanakan Pendidikan kepada pegawai

Upaya dalam meningkatkan kinerja aparatur ialah dengan pemberian pendidikan formal dan non formal. Sesuai dengan wawancara penulis dengan Kepala Dinas DPMPTSP Ibu Dra. Hj. Retmiwati pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bagi siapapun yang ingin mengembangkan dirinya melalui pendidikan formal kejenjang yang lebih tinggi maka bisa diberikan izin belajar. Pemberian izin belajar ini, semata-mata untuk peningkatan kinerja dan karir pegawai dan harus sepenuhnya dimanfaatkan oleh pegawai untuk mendapatkan pengetahuan intelektual keterampilan pegawai. Hal tersebut diharapkan nantinya akan menciptakan pegawai yang berkualitas dalam pemberian pelayanan.

3.3.6 Melakukan Rapat dengan OPD terkait

Melakukan rapat dengan pihak OPD mengenai masalah keterlambatan sudah seharusnya dilakukan dari dulu. Rapat tersebut diharapkan dapat mengurangi masalah tentang keterlambatan izin dari pihak OPD. Menurut Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan Ibu Fitriani, A,Md,Keb pada hari Rabu, 13 Januari 2021 bahwa

“Perlu adanya beberapa kesepakatan dengan pihak OPD terkait agar keterlambatan tidak terulang terus-menerus berulang kembali. Apabila masalah keterlambatan ini masih terjadi tentunya sangat mempersulit masyarakat dan menghambat sendiri jalannya pelayanan yang menyebabkan keterlambatan penerbitan SIUP.Salah satu hal yang dapat dilakukan ialah menempatkan pegawai dari pihak OPD ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kurang lebih

selama satu jam saja. Setidaknya dengan begitu OPD terkait dapat langsung mendistribusikan persyaratan untuk memberikan izin.”

3.3.7 Pemasangan Poster tentang Syarat Perizinan

Pemasangan poster ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat tentang persyaratan perizinan. Masyarakat diharapkan telah melengkapi syarat yang diberikan sebelum menemui pihak aparat. Tujuannya bukan lain ialah agar memudahkan masyarakat sendiri dengan mengetahui persyaratan pembuatan izin diharapkan masyarakat tidak bolak balik lagi datang ke kantor. Karena hal tersebut hanya akan membuang waktu dan menghambat jalannya pelayanan.

Bagi masyarakat yang memang belum paham mungkin dapat bertanya langsung kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Karena pegawai akan selalu siap dalam menghadapi berbagai situasi dan pada dasarnya tujuannya dari pegawai sendiri ialah memberikan pelayanan yang berkualitas serta menciptakan kesejahteraan kepada masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam melaksanakan tugasnya aparat memerlukan sarana dan prasarana sebagai alat penunjang dalam pemberian pelayanan. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai tentu akan membantu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sering menghadapi terkendala pada keterlambatan penerbitan SIUP. Hal tersebut terjadi karena adanya keterlambatan dari OPD terkait dalam pemberian izinnya, tentu hal tersebut akan menyebabkan keterlambatan pula dalam penerbitan SIUP sendiri.

Kinerja Aparatur Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat berdasarkan indikator pelayanan dinilai sudah cukup baik. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki, ini terlihat dalam hal tujuan, standar, umpan balik, alat dan sarana, kompetensi, motif, dan peluang yang terdapat pada masing-masing diri aparat yang ditempatkan di DPMPTSP. Aparatur pemerintah di DPMPTSP belum seluruhnya memiliki sikap maupun perilaku tersebut yang berfokus pada pelayanan publik walaupun sudah ada yang sadar dengan hakikat pelayanan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja aparat dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP

di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, yaitu :

1. Kinerja Aparatur Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat berdasarkan indikator pelayanan dinilai sudah cukup baik. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki, ini terlihat dalam hal tujuan, standar, umpan balik, alat dan sarana, kompetensi, motif, dan peluang yang terdapat pada masing-masing diri aparatur yang ditempatkan di DPMPTSP. Aparatur pemerintah di DPMPTSP belum seluruhnya memiliki sikap maupun perilaku tersebut yang berfokus pada pelayanan publik walaupun sudah ada yang sadar dengan hakikat pelayanan. Belum sesuai penempatan aparatur pada masing-masing bidang tugas dengan pendidikan formal yang telah ditempuh oleh aparatur sebelumnya (*right man on the right place*).
2. Faktor penghambat peningkatan kinerja aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat adalah jumlah dan kualitas sumber daya aparatur yang tersedia di Dinas, kurangnya motivasi aparatur untuk terus mengembangkan diri mereka masing-masing, keterlambatan OPD terkait dalam pemberian izin, kurangnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan perizinan, kurangnya kedisiplinan yang dimiliki aparatur serta kurangnya sarana dan prasarana yang terdapat di DPMPTSP untuk mendukung kinerja aparatur,
3. Upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi faktor penghambat peningkatan kompetensi aparatur pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat adalah dengan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Mendorong setiap aparatur yang ingin melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi yang bermaksud untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah guna untuk mewujudkan pelayanan yang baik pada masyarakat.
 - b. Penyediaan *Wifi* atau jaringan internet yang tentunya sangat mendukung dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Dengan adanya *Wifi* diharapkan jaringan tidak menjadi permasalahan lagi dalam pemberian pelayanan.
 - c. Pembinaan disiplin aparatur merupakan hal yang sangat penting dilaksanakan. Hal tersebut mempunyai maksud dan tujuan untuk membentuk aparatur yang memiliki jiwa taat dan patuh terhadap semua aturan yang berlaku.

- d. Mengusulkan penambahan aparatur baru yang lebih berkompetensi terutama di bidang teknologi komputer. Karena tidak dapat dipungkiri ilmu komputer pada saat sekarang ini sangat dibutuhkan. Dengan begitu tentu akan lebih memaksimalkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- e. Melengkapi sarana dan prasarana penunjang yang belum memadai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat sebagai penunjang terwujudnya pelayanan publik yang maksimal.
- f. Melaksanakan rapat dengan OPD terkait mengenai masalah keterlambatan dalam pemberian izin. Dengan begitu, diharapkan dapat menemukan jalan keluar dari masalah keterlambatan pemberian izin ini.

4.2 SARAN

Berdasarkan uraian yang penulis bahas diatas, untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penulis memberikan saran antara lain sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatur Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat berdasarkan indikator pelayanan dinilai sudah cukup baik. Tetapi masih ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki, ini terlihat dalam hal tujuan, standar, umpan balik, alat dan sarana, kompetensi, motif, dan peluang yang terdapat pada masing-masing diri aparatur yang ditempatkan di DPMPTSP. Aparatur pemerintah di DPMPTSP belum seluruhnya memiliki sikap maupun perilaku tersebut yang berfokus pada pelayanan publik. Belum sesuainya penempatan aparatur pada masing-masing bidang tugas dengan pendidikan formal yang telah ditempuh oleh aparatur sebelumnya.
2. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam peningkatan kompetensi aparatur terhadap pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat, maka perlu adanya memerhatikan beberapa hal yaitu :
 - a. Komunikasi merupakan inti dalam menciptakan kesepahaman dan keselarasan pemikiran serta pemecahan masalah. Oleh karena itu penulis menyarankan agar Kepala Dinas selalu meningkatkan perannya sebagai motivator untuk selalu memberikan semangat kepada aparatur. Semangat adalah salah satu faktor penentu meningkatnya kreativitas dan inovasi pelayanan para pegawai. Namun, tidak setiap hari para pegawai akan tetap

konsisten. Untuk itu dibutuhkan peran seorang Kepala Dinas dalam menjaga semangat aparatur setiap hari.

- b. Zaman globalisasi seperti sekarang, semua pihak bersaing dibidang teknologi. Tidak terkecuali Pemerintah Indonesia yang dituntut untuk melayani masyarakat dengan efektif dan efisien. Para pegawai diharapkan dapat mempelajari mengenai ilmu komputer Terkhusus di DPMPTSP, harus ada inovasi teknologi di bidang pelayanan dan administrasi. Media kotak suara yang berada di DPMPTSP sudah tidak diperhatikan lagi. Sekarang DPMPTSP harus mempunyai *web internet* sendiri yang berisikan informasi dan layanan pengaduan yang bisa diakses oleh semua orang. Tebtunya hal tersebut akan lebih memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi serta persyaratan perizinan.
3. Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kinerja aparatur terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat ialah :
 - a. Usulan penambahan aparatur untuk mengisi kebutuhan bidang tugas yang sesuai dengan kompetensi. Khususnya apratur yang memahami ilmu komputer. Karena dilihat dari segi penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sendiri semuanya dilakukan secara online melalui komputer.
 - b. Menambah sarana dan prasarana yang diperlukan agar dapat menunjang pemberian pelayanan dengan merencanakan dari sekarang untuk dianggarkan tahun depan.
 - a. Memberlakukan *reward and punishment* untuk mendisiplinkan aparatur. Pemberian *reward and punishment* sendiri juga mempunyai tujuan agar dapat meningkatkan motivasi aparatur dalam pemberian pelayanan lebih maksimal lagi.
 - b. Melaksanakan rapat dengan OPD terkait supaya permasalahan mengenai keterlambatan pemberian izin tidak mengalami kendala lagi. Rapat yang dilakukan ini diharapkan dapat menemui titik terang agar masalah keterlambatan tidak terjadi lagi.
 - c. Mengusulkan pemberian pendidikan dan pelatihan kepada pemerintah daerah, agar pegawai yang ada di DPMPTSP dapat mengerti dan lebih memahami tentang pelayanan perizinan yang belakangan ini berbasis elektronik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih di tujukan terutama kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan penelitian di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

VI DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ndraha, Taliziduhu. 2007. *Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan*. Penerbit Yayasan Karya

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja (edisi keempat)*, PT Rajagrafindo Persada : Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.