

**KINERJA APARATUR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN
MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN BURU PROVINSI
MALUKU**

Muhammad Yudha Hernanda Lessy
NPP. 28.1287
Asdaf Kabupaten Buru, Provinsi Maluku
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur
Email : yhudaleddy02@gmail.com

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru merupakan instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan urusan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penulis dalam hal ini tertarik untuk meneliti tentang **“Kinerja Aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru Provinsi Maluku”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja aparatur pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan perizinan, dan mengetahui upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buru.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode magang deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru belum optimal. Karena masih adanya beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pemberian pelayanan, maka dari itu DPMPTSP Kabupaten Buru harus melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kinerja aparatnya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: kinerja, aparatur, pelayanan terpadu satu pintu

Abstack

*The Office of Investment and One Stop Services in Buru Regency is a government agency that has the authority and responsibility in carrying out government affairs in providing services to the community. The author in this case is interested in researching " **The Performance of One Stop Integrated Service Apparatus in Improving the Quality of Licensing Services in the Investment and One Stop Integrated Service Office, Buru Regency, Maluku Province** "*

This Research aims to describe the performance of the one-stop integrated service apparatus in improving service quality, identify the factors causing the low quality of licensing services, and identify efforts to improve the quality of licensing services at the Investment and One Stop Integrated Service Office(DPMPTSP) Buru Regency.

The research method is qualitative research with descriptive method and inductive approach. Data collection techniques are observation, interviews and documentation.

The results showed that the performance of the officials of the Investment and One Stop Integrated Services of Buru Regency was not optimal. Because there are still several factors that become obstacles in providing services, therefore the DPMPTSP of Buru Regency must make several efforts to improve the performance of its officials in improving the quality of its services.

Keywords: *performance, apparatus, one door integrated 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.

Ada beberapa faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja tata kelola ekonomi di daerah, salah satunya yaitu perizinan. Kinerja perizinan ditentukan oleh penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Pada dasarnya, Pelayanan perizinan yang lebih efisien diharapkan mampu menjadi salah satu daya tarik bagi investor ataupun calon investor.

Izin Mendirikan Bangunan adalah jenis pelayanan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat. Karena berdasarkan ketentuan UU No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Setiap gedung harus memiliki persyaratan administratif sesuai dengan fungsi bangunan gedung (pasal 7 ayat 1 UUBG). Masyarakat di Kabupaten Buru harus melakukan perizinan mendirikan bangunan sebagai syarat pada saat akan membangun rumah.

1.2 Permasalahan

Ada beberapa hal yang menjadi permasalahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buru, Salah satunya yaitu masyarakat menilai bahwa DPMPTSP dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan melalui perwakilan yang telah ditunjuk oleh masyarakat. Padahal pada hakekatnya Kantor pelayanan terpadu dibentuk untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Masyarakat masih merasa membuang waktunya hanya untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Kurangnya sarana dan prasarana serta kualitas SDM merupakan faktor yang menjadi penyebab kurang maksimalnya pelayanan Perizinan yang diberikan kepada masyarakat

Maka dari itu, pemerintah dalam hal ini didelegasikan kepada DPMPTSP harus terlibat langsung untuk mengambil langkah yang baik untuk memperbaiki dan mewujudkan perubahan dalam sistem pelayanan agar lebih efektif.

Berdasarkan Uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk menulis jurnal dengan judul **“Kinerja Aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kabupaten Buru Provinsi Maluku”**.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Irvan Arif Kurniawan berjudul *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi*. Kualitas pelayanan pintu merupakan

cerminan dari kinerja aparatur pemerintahan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dan Kantor Pelayanan Perizinan (KPPT) Kota Cimahi merupakan lembaga yang memberikan pelayanan perizinan terpadu satu. bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan perizinan yang baik dalam pelayanan perizinan yang panjang. Tujuan penelitian ini adalah untuk membandingkan bagaimana kualitas pelayanan perizinan, khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi. Penelitian ini menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Dimana dimensi kelima ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan IMB antara BPPT Kota Bandung dengan KPPT Kota Cimahi. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah, terdapat perbedaan kualitas pelayanan IMB antara BPPT Kota Bandung dengan KPPT Kota Cimahi.. Sunarto sunarto dan Budi Mulyawan dengan judul *Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha)*. Hal yang paling esensial dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan (preliminary research), kualitas pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu dikonstatasi belum optimal. Hal ini diindikasikan dengan berbagai keluhan masyarakat pengguna layanan terhadap beberapa aspek pelayanannya, seperti petugas membuat alur pelayanan dan pemberkasan berbelit-belit, ketidaktepatan waktu dikeluarkannya SIUP, jasa percaloan, dan petugas yang kurang tanggap dalam melayani permohonan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pijakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml at al. yang terdiri dari 5 (lima) dimensi pelayanan, yakni: tangibel, reliability, responsivieness, (daya tanggap), assurance, dan empathy. Melalui studi ini diharapkan dapat mengungkap berbagai masalah pelayanan yang dihadapi instansi tersebut demi perbaikan kinerja di masaa datang. Penelitian Andi Muh. Alwi Yusuf, Munawir Arifin dengan judul *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten polewali mandar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah, kajian kualitas pelayanan IMB di kabupaten Polewali Mandar mengalami peningkatan dari segi kemudahan pelayanan IMB, walaupun masih ditemukan kendala dari masyarakat mengenai pengurusan IMB yaitu pada persyaratan berkas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah DPMPTSP dalam memfasilitasi masyarakat dalam mengurus IMB yaitu dengan memiliki website dimana untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang persyaratan IMB dan alur pengurusan IMB. Penelitian Analdo Yoga *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik Di Kabupaten Kediri (Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan)*. Memberikan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi setiap instansi pemerintahan. Salah satu pelayanan yang diberikan

instansi pemerintah adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selama ini pelayanan perizinan masih mengalami sedikit masalah yaitu pelayanan yang masih lama, berbelit – belit, dan kurang efektif. Untuk mengatasi masalah tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengubah strategi pelayanan dengan meluncurkan sebuah aplikasi layanan Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK). Dengan meluncurkan aplikasi layanan SIMPATIK ini dapat membantu pihak staf dinas dalam memproses permohonan IMB dan masyarakat bisa mengajukan permohonan melalui aplikasi layanan SIMPATIK yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah proses strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan SIMPATIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri (Studi kasus Izin Mendirikan Bangunan). Dalam melakukan analisis di penelitian ini menggunakan teori strategi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang terdiri 8 indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Kediri cukup baik. Dalam meluncurkan SIMPATIK ini pihak dinas mengedepankan perbaikan kinerja internal sehingga pelayanan yang diberikan oleh dinas semakin baik. Otomatisasi SIMPATIK juga cukup baik dengan tetap mempertahankan tenaga manusia untuk proses verifikasi berkas IMB yang pemohon akan ajukan. Saran yang bisa peneliti berikan kepada DPMPTSP antara lain ialah lebih meningkatkan sosialisasi yang menyeluruh dan berkala dan lebih menggandeng kelompok pemuda karena layanan yang diberikan sudah berbasis aplikasi jadi dengan bekerja sama dengan kelompok pemuda akan membantu dinas dalam menyampaikan sosialisasinya. Penelitian Deni Deni dengan judul *Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Penelitian ini dilatarbelakangi diantaranya oleh masih adanya pegawai masih adanya pegawai yang membedakan masyarakat dalam melakukan pelayanan dan proses penyelesaian pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak sesuai dengan yang diharapkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis? 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis? 3) Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis?.*

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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku. Penulis menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Agus Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98) mengatakan mengenai menentukan kinerja organisasi publik berdasarkan indikator-indikator berikut, yakni: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

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 Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku.

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 apa 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 Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku

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 Djabida Kau S.St, 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 patokan dalam 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 Bapak Aziz Tomia S.STP 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 Sukaen Selly, SE 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 Sukaen Selly, SE 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 Sukaen Selly, SE 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 operasional, 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 Widya Septiani Prihartini SE Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan 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 publik 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku

3.2.1 Jaringan

Saat ini jaringan merupakan suatu hal yang paling dibutuhkan dalam suatu pekerjaan termasuk pelayanan, karena sangat membantu dan mempercepat proses pelayanan yang ada, maka dari itu kantor DPMPTSP Kabupaten Buru masih terkendala jaringan. Jaringan di Kabupaten Buru terbilang kurang stabil, sehingga menghambat proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Buru, Bapak Aziz Tomia S.STP pada tanggal 16 Januari 2021, beliau berpendapat bahwa:

Kemampuan MSDM yang dimiliki sudah cukup bagus, kendalanya adalah jaringan. Karena jaringan di Kabupaten Buru khususnya pada lokasi kantor DPMPTSP terbilang kurang stabil, hal ini membuat pelayanan yang diberikan terkadang lambat.

Dari wawancara diatas, kesimpulan yang diambil adalah pelayanan yang diberikan DPMPTSP sering terkendala jaringan dikarenakan lokasi kabupaten buru yang memiliki jaringan kurang stabil.

3.2.2 Kurangnya Keterampilan IT Yang Dimiliki Oleh Pegawai DPMPTSP

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP, Ibu Djabida Kau S.ST pada tanggal 15 Januari 2021, dimana beliau mengatakan bahwa:

Hambatan dalam proses pelayanan salah satunya yaitu kurangnya keterampilan IT yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP, yang mana hal tersebut disebabkan oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang tergolong rendah, serta tidak adanya training khusus yang diberikan kepada pegawai, khususnya pegawai THL yang hanya merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas. Padahal kualitas Sumber Daya Manusia merupakan komponen penting dalam melaksanakan suatu pekerjaan, maka dari itu dibutuhkan training untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas Sumber Daya Manusia.

3.2.3 Sarana dan Prasarana Yang Belum Memadai

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting pada suatu pekerjaan, karena dengan adanya sarana dan prasarana, maka suatu pekerjaan akan lebih mudah dilakukan dan akan lebih cepat dan efisien, sehingga sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Dinas DPMPTSP, Bapak Aziz Tomia S.STP pada tanggal 16 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa:

Sarana dan prasarana masih belum memadai contohnya yaitu komputer, printer, mesin fotocopy, padahal item tersebut sangat dibutuhkan untuk mempercepat proses pelayanan di DPMPTSP, serta kendaraan roda 2 dan roda 4 DPMPTSP yang dapat digunakan oleh tim teknisi untuk memantau langsung lokasi yang akan diberikan Izin Mendirikan Bangunan, serta belum tersedianya Mall Pelayanan publik.

3.2.4 Keterbatasan Anggaran

Permasalahan anggaran memang menjadi salah satu permasalahan yang sensitif untuk dibahas. Akan tetapi permasalahan inilah yang menjadi salah satu faktor penghambat dari Kinerja Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini ditunjukkan dari matrik indikator pencapaian kinerja program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru tahun 2021, beberapa indikator kegiatan belum terealisasi sesuai yang ditargetkan. Bahkan, tidak terealisasi sama sekali dan tidak dapat terlaksana karena keterbatasan anggaran. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dan Aset yaitu Ibu Nurwulandari, Amd.Kep pada tanggal 18 Januari 2019 sebagai berikut:

Jika kita lihat dari matrik indikator pencapaian 2020, masih ada beberapa program/kegiatan yang belum direalisasikan, belum terlaksana ataupun tidak sesuai target. Hal tersebut dikarenakan oleh keterbatasan anggaran. Maka tidak tercapainya program tersebut dapat dikatakan suatu kegagalan pada tahun tersebut dan harus dianggarkan kembali di tahun selanjutnya dengan harapan dapat direalisasikan di tahun selanjutnya.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran merupakan salah satu faktor penyebab penurunan peringkat kinerja dikarenakan adanya program/kegiatan yang tidak tercapai.

3.3 Upaya Peningkatan Kinerja Aparatur Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku

3.3.1 Pengembangan Teknologi Informasi

Kasi Pengaduan, Peningkatan Kualitas Informasi Pelayanan yaitu Ibu Hendayani U Tinggapi, SE pada tanggal 18 Januari 2021 mengatakan bahwa:

Jaringan internet dan teknologi informasi sangat diperlukan untuk menunjang proses pelayanan yang dapat meningkatkan kinerja pada DPMPTSP. Mulai dari pendaftaran hingga proses sampai ke tahap penyelesaian. Pada saat ini masih menggunakan sistem surat masuk yang di scan atau disebut dengan *less paper*. Akan tetapi, menurut saya dengan adanya sistem online bisa mempersingkat waktu yang digunakan oleh dinas.

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

3.3.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perekonomian dan Kesra yaitu Ibu Fanina Zulfa Afifudin, SE pada tanggal 18 Januari 2019 mengatakan bahwa:

Untuk sumber daya manusia yang bekerja disini, pegawai beserta staf dapat diberikan pendidikan dan pelatihan atau dengan kursus sehingga kualitas sumber daya manusianya juga dapat menjadi lebih baik. Jika SDMnya sudah baik maka kinerja yang dihasilkan juga diharapkan semakin baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, upaya yang dapat dilakukan ialah melalui pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas. Sumber daya manusia yang dimaksud yaitu pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru harus mengalami peningkatan kompetensi. Hal tersebut dapat diterapkan dengan Pendidikan dan Pelatihan di bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal guna mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas masing-masing pegawai.

3.3.3 Meningkatkan Inovasi

Inovasi pada pelayanan merupakan inisiatif terobosan yang mendorong organisasi itu sendiri untuk memaksimalkan pelayanan. Hal tersebut didukung oleh gagasan yang dikemukakan dari hasil wawancara oleh Ibu Fanina Zulfa Afifudin, SE selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pembangunan dan Lingkungan pada tanggal 18 Januari 2021 yang menjelaskan upaya yang dilakukan agar dapat mendorong dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut:

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

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

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 Sukaun Selly SE 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.”

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Buru, yaitu dengan memberikan pelatihan dan melengkapi kekurangan yang ada pada instansi DPMPTSP, dan mengembangkan skill pada aparatur yang ada di DPMPTSP kabupaten buru l, seperti pelatihan IT dan Study Tour pada daerah lain yang memiliki kualitas tinggi sebagai acuan bagi aparatur DPMPTSP kabupaten Buru nantinya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dari aspek teoritis dan legalistik yang telah dikemukakan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya dalam Laporan Akhir ini, maka penulis menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kinerja Aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buru dinilai belum optimal terhadap pelayanan karena masih adanya hambatan-hambatan yang masih terjadi dalam pelayanan yang diberikan DPMPTSP, dari segi kualitas SDM, kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, sarana dan prasarana yang belum memadai serta kendala jaringan yang disebabkan oleh faktor alam. Oleh Karena itu Kualitas Pelayanan DPMPTSP perlu ditingkatkan dengan melihat indikator kinerja organisasi baik dari segi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.
2. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan dikabupaten buru, hambatan tersebut antara lain:

- a. Jaringan

Jaringan internet di Kabupten Buru khususnya pada lokasi kantor DPMPTSP Kabupaten Buru dapat dikatakan sangat tidak stabil, hal ini membuat pelayanan yang diberikan terkadang menjadi lambat;

- b. Kurangnya keterampilan IT yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Buru

Kurangnya keterampilan IT pegawai DPMPTSP Kabupaten Buru disebabkan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia yang rendah, serta tidak adanya pelatihan khusus yang diberikan kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Buru;

- c. Sarana dan Prasarana belum memadai

Sarana dan Prasarana masih belum memadai contohnya yaitu komputer, printer, mesin fotocopy, padahal item tersebut sangat dibutuhkan untuk mempercepat proses pelayanan di DPMPTSP, serta kendaraan roda 2 dan roda 4 yang dapat digunakan oleh tim teknis untuk memantau langsung lokasi yang akan diberikan izin:

- d. Keterbatasan Anggaran.

Keterbatasan anggaran menyebabkan banyak indikator kegiatan yang direncanakan oleh DPMPTSP tidak dapat terealisasi sesuai target.

- 3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparatur pelayanan terpadu satu pintu yaitu:
 - a. Mengembangkan teknologi informasi melalui sistem online;
 - b. Mendirikan Mall Pelayanan Publik;
 - c. Mengembangkan sumber daya manusia;
 - d. Meningkatkan Inovasi.

4.2 SARAN

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

1. Melakukan pengembangan jaringan serta penggunaan teknologi Wifi, khususnya pada lokasi kantor DPMPTSP Kabupaten Buru, agar proses pelayanan dapat dilakukan secara online serta mempercepat proses pelayanan yang berkaitan dengan instansi terkait.
2. Agar dapat lebih meningkatkan profesionalisme pegawai melalui pendidikan pelatihan dan mengembangkan sistem administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi agar dapat menciptakan pelayanan yang optimal.
3. Meminta pengadaan sarana dan prasarana kepada pemerintah daerah, hal ini harus dilakukan karena sarana dan prasarana sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi maksimal.

4. Melakukan Pengajuan Rencana Anggaran sesuai dengan target rencana yang akan dijalankan ditahun berikutnya, agar rencana yang telah ditargetkan dapat terealisasi dengan maksimal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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