

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI RIAU**

ALIF REZKY
NPP.29.0252

*Asdaf Provinsi Riau
Program Studi
Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

Email:

Rezkyalif1@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research Public services by the apparatus that are expected by the government in order to realize good governance have not yet run as they should. **Objective:** to find out how the performance of the state civil apparatus in providing public services to the community. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result** The performance of the state Civil Apparatus in providing public services at the Investment and One Stop Integrated Service Office of Riau Province is seen from The dimensions of the quality and ability of employees, namely in terms of the quality and ability of employees in providing public services in DPMPTSP can be said to be good, the dimensions of Supporting Facilities In terms of facilities and infrastructure in public services at DPMPTSP are good and the Suprasarana dimension of DPMPTSP strictly follows the rules issued by the government in implementing public services, especially Law No. 25 of 2009. **Conclusion:** the performance of the apparatus in providing public services based on performance theory according to Simanjuntak in Widodo (2014:133) which has dimensions of Quality and Ability of Employees, Supporting Facilities and Suprasara in the implementation of public services that are still not running optimally due to problems on the website and the lack of apparatus capabilities in terms of IT. The researcher suggests that the Riau Province One Stop Service and Investment Service (DPMPTSP) should add personnel in the IT sector and provide training for all personnel in order to improve technical capabilities so that public services can be carried out optimally.

Keywords: *Apparatus Performance, Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pelayanan publik oleh aparatur yang diharapkan pemerintah guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) masih belum berjalan dengan sebagai mana mestinya. **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Kinerja Aparatur Sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dilihat dari Dimensi Kualitas dan kemampuan pegawai yakni Dalam hal kualitas dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik di DPMPTSP sudah dapat dikatakan baik, dimensi Sarana pendukung Dalam hal sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di DPMPTSP sudah baik dan dimensi Suprasarana DPMPTSP mengikuti betul aturan yang dikeluarkan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama UU No.25 Tahun 2009. **Kesimpulan:** kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan teori kinerja menurut Simanjuntak dalam Widodo (2014:133) yang memiliki dimensi Kualitas dan Kemampuan Pegawai, Sarana pendukung dan Suprasarana dalam pelaksanaan pelayanan publik masih belum berjalan secara maksimal dikarenakan permasalahan pada website dan kurangnya kemampuan aparatur dalam hal IT. Peneliti menyarankan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau untuk melakukan penambahan aparatur di bidang IT dan memberikan pelatihan bagi seluruh aparatur guna meningkatkan kemampuan secara teknis agar pelayanan publik dalam terlaksanan secara maksimal.

Kata kunci: Kinerja aparatur, Pelayanan Publik



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan birokrasi di Indonesia, pelayanan publik adalah salah satu kegiatan wajib yang harus dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Untuk bisa melaksanakan pelayanan yang baik diperlukan birokrasi pemerintahan yang baik pula. Birokrasi adalah suatu sistem pemerintahan yang dilaksanakan atau dijalankan oleh pegawai pemerintahan atau bisa disebut Aparatur Sipil Negara (ASN). Pelaksanaan birokrasi di Indonesia masih menemui berbagai masalah dan rintangan. Pelayanan publik dasar merupakan hak konstitusi bagi seluruh warga Negara. Namun, permasalahan pelayanan di Indonesia menjadi salah satu permasalahan yang paling disoroti masyarakat Indonesia.

Terlebih lagi kita saat ini berada di era globalisasi dan kemajuan teknologi, dimana segala sesuatu mulai dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dan termasuk pada pelayanan. saat ini banyak pelayanan yang dilakukan melalui internet. sehingga sekarang masyarakat tidak harus pergi ke kantor pemerintahan untuk mendapatkan pelayanan. tentu saja dengan pelayanan melalui internet tersebut menciptakan tantangan baru dalam pelayanan publik di Indonesia terutama bagi aparatur pemberi pelayanan. dalam aspek sikap, aparatur pemerintah harus menunjukkan sikap yang baik, ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan, seperti dalam pemberian informasi pelayanan. aparatur pelayan harus memberikan informasi dengan baik seperti cara berbicara kepada masyarakat, karena dengan penyampaian yang baik maka informasi yang diberikan akan sampai dengan baik pula. Sedangkan dari aspek kemampuan, aparatur pelayanan harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik terutama dalam hal teknologi. Jika kemampuan dari pemberi pelayanan dalam menggunakan teknologi masih kurang baik maka pelayanan kepada masyarakat akan berjalan kurang baik pula.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah salah satu dinas yang memberi pelayanan langsung kepada masyarakat. Secara garis besar pelayanan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Riau terdiri dari pelayanan perizinan dan non-perizinan basekitar 77 orang dari 113 atau 87,01% pegawai negeri sipil telah berusia diatas 40 tahun. karena sebagian besar pegawai negeri sipil yang berumur cukup tua ini masih kurang menguasai teknologi menyebabkan koordinasi antar pegawai yang sedang WFH berjalan kurang maksimal. Salah satu indikasi lain yang berhubungan dengan kinerja aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik dapat di lihat dari frekuensi kehadiran aparatur

dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai jadwal yang telah ditentukan. Tercatat dari bulan April sampai dengan September tahun 2021 sebanyak 113 aparatur dengan rata-rata hari kerja efektif sebanyak 20 hari, dari \square ande di atas dapat dilihat \square andem setiap bulan ada aparatur yang tidak melaksanakan jam kerjanya secara penuh baik itu sakit maupun cuti dengan beberapa \square andemi, apalagi pada masa \square andemic saat ini ada beberapa aparatur yang terkena Covid-19 dan mengharuskan mereka untuk melaksanakan karantina dan tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil negara terutama pada bulan Agustus tercatat ada tiga aparatur yang terkena Covid-19.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan kepada masyarakat agar tercapainya pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat terutama yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara. Oleh sebab itu, Peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan publik oleh aparatur yang diharapkan pemerintah guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) masih belum berjalan dengan sebagai mana mestinya. hampir setiap bulan ada aparatur yang tidak melaksanakan jam kerjanya secara penuh baik itu sakit maupun cuti dengan beberapa alasan, apalagi pada masa pandemi saat ini ada beberapa aparatur yang terkena Covid-19 dan mengharuskan mereka untuk melaksanakan karantina dan tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil negara terutama pada bulan Agustus tercatat ada tiga aparatur yang terkena Covid-19.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Sendy Tambajong (2017), berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan publik di lapangan. seperti kualitas kedisiplinan pegawai yang masih kurang baik dan proses serta prosedur yang cenderung berbelit belit sehingga masyarakat

merasa kesulitan dan kurang puas sehingga diperlukan upaya perbaikan pelayanan publik guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kedua, Hanna Marice.B, Johannis Kaawoan, Neni Kumayas (2020) dari , berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua” .Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan bahwa dalam aspek kemampuan aparatur dalam menggunakan peralatan pelayanan dan kesiapan dinas dalam memberikan pelayanan sudah baik, namun dari aspek sikap aparatur dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, petugas di nilai kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tapi jika dilihat dari aspek efisiensi bahwa pelayanan publik sudah termasuk cukup efisien.

Ketiga, Ava Irene Polla, Sofia Pangemanan, Josef Kairupan yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Kawangkoan masih kurang baik, hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung dalam pelayanan, kantor camatnya sendiri di nilai kurang representative karena masih meminjam rumah dari lurah sehingga mengurangi tingkat kenyamanan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

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

1.5 Tujuan

Berdasarkan uraian judul yang dikemukakan peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain". Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, "setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen". Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau merupakan dinas yang memegang peran dan fungsi strategis di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan serta menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal di Provinsi Riau. Sesuai dengan landasan teoritis yang sebelumnya telah dijelaskan pada Bab 2 yaitu konsep kinerja aparatur menurut Simanjuntak dalam Widodo (2014:133) yang memuat 3 dimensi yaitu: Kualitas dan Kemampuan Pegawai, Sarana Pendukung dan Suprasarana. Uraian dari tiap dimensi mengenai kinerja aparatur DPMPTSP Provinsi Riau dalam pelayanan publik dijelaskan sebagai berikut:

A. Kualitas dan Kemampuan Pegawai

1. Kompetensi SDM

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus didukung oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki kemampuan yang kompetitif. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan harus baik dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah baik. Aparatur terlihat sudah menguasai betul apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka. Tidak adanya aparatur yang memiliki kemampuan *IT* di bidang *Website* menjadi salah satu permasalahan di DPMPTSP.

2. Sikap Aparatur dalam Melayani Masyarakat

Salah satu aspek yang mempengaruhi pelayanan publik bagi masyarakat adalah sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik itu dari kesabaran, perhatian, empati dan rasa bersahabat yang ditunjukkan oleh aparatur saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh aparatur saat memberikan pelayanan maka akan semakin baik pula pelayanan publik tersebut.

Hal ini juga terlihat dari Observasi yang peneliti lakukan secara langsung, dimana terlihat bahwa aparatur memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur DPMPTSP cukup tinggi dengan keterangan nilai berada di nilai A yang artinya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur di DPMPTSP.

3. **Ketepatan Waktu**

Saat Memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketepatan waktu adalah hal yang harus diperhatikan oleh aparatur. Saat memberikan pelayanan, seorang aparatur harus mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sebaik dan secepat mungkin dan tidak boleh menunda-nunda pekerjaan tersebut. Di DPMPTSP tugas dalam pelayanan harus dikerjakan dalam waktu yang singkat agar masyarakat tidak perlu menunggu lama baik itu pelayanan secara langsung maupun secara *Online*. ketepatan waktu pada pelayanan di DPMPTSP Provinsi Riau sudah baik. Terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan publik DPMPTSP memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu.

B. **Sarana Pendukung**

1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana juga menjadi salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik maka pelayanan dapat diberikan dengan baik pula. Sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. sarana dan prasarana yang dimiliki oleh DPMPTSP sudah baik dan dapat terjaga dengan baik dan dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

2. **Kenyamanan Tempat Pelayanan**

Pengamatan yang penulis lakukan pada lokasi kantor DPMPTSP terlihat bahwa tempat pelayanan di bagian *Front Office* sudah baik dan nyaman untuk masyarakat mendapatkan pelayanan dan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

3. **Suprasarana**

Suprasarana adalah suatu hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan industrial manajemen. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia telah diatur oleh pemerintah pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. DPMPTSP Provinsi Riau mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah mengenai pelayanan publik. Dan juga DPMPTSP selalu siap untuk mengikuti perubahan atau *update* dari peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

3.2 **Faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

A. **Faktor Penghambat**

1. Website yang dinilai masih kurang User Friendly oleh pengguna layanan

Pelayanan yang dilakukan secara *online* dipusatkan melalui website DPMPTSP Provinsi Riau. Namun pada pelayanan *online* ada beberapa keluhan dari masyarakat yaitu website DPMPTSP yang dinilai kurang *User Friendly*

2. Kemampuan aparatur yang belum optimal terutama di bidang IT

DPMPTSP Provinsi Riau saat ini belum memiliki aparatur yang memiliki kemampuan dalam membuat atau memperbaiki website, untuk membuat website tersebut saja DPMPTSP menggunakan jasa pihak ketiga.

B. Faktor Pendukung

Faktor yang dapat dijadikan faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi adalah kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi yang semakin baik. Saat ini pelayanan yang dilakukan di DPMPTSP sudah dapat dilakukan secara *online* sehingga masyarakat cukup melakukannya dirumah dengan *gadget* masing-masing.

3.3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

1. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas Sumber Daya Manusia di suatu Dinas sangatlah penting untuk diperhatikan karena akan memengaruhi keberhasilan pelayanan di dinas tersebut. Aparatur di DPMPTSP yang berhubungan langsung dengan masyarakat haruslah memiliki kualitas kerja yang baik sehingga pelayanan prima dapat tercapai. DPMPTSP telah melaksanakan semacam pelatihan mandiri layaknya seminar dengan mendatangkan narasumber dari orang-orang yang ahli di bidang pelayanan.

2. Meningkatkan Kemampuan Aparatur Mengenai Sistem *Online*

Upaya yang bisa dilakukan aparatur DPMPTSP dalam mengatasi *hacker* yang memblokir website DPMPTSP adalah membuat domain baru. DPMPTSP juga melakukan inovasi lain dengan memindahkan data dari proses izin yang lama ke proses izin pengembangan yaitu menggunakan sistem tanda tangan ber*barcode* atau *signature*

3. Melaksanakan pelatihan dan studi banding dengan dinas lain yang terkait

DPMPTSP Provinsi Riau mengadakan pelatihan dengan mendatangkan narasumber yang berkompeten di bidang pelayan publik untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat yang dilaksanakan rutin setiap dua minggu sekali atau satu bulan sekali.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sendy Tambajong (2017), berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan publik di lapangan. seperti kualitas kedisiplinan pegawai yang masih kurang baik dan proses serta prosedur yang cenderung berbelit belit sehingga masyarakat merasa kesulitan dan kurang puas sehingga diperlukan upaya perbaikan pelayanan publik guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hanna Marice.B, Johannis Kaawoan, Neni Kumayas (2020) dari , berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan bahwa dalam aspek kemampuan aparatur dalam menggunakan peralatan pelayanan dan kesiapan dinas dalam memberikan pelayanan sudah baik. namun dari aspek sikap aparatur dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, petugas di nilai kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tapi jika dilihat dari aspek efisiensi bahwa pelayanan publik sudah termasuk cukup efisien. Ava Irene Polla, Sofia Pangemanan, Josef Kairupan yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa”. Adapun temuan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Kawangkoan masih kurang baik, hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung dalam pelayanan, kantor camatnya sendiri di nilai kurang representative karena masih meminjam rumah dari lurah sehingga mengurangi tingkat kenyamanan.

Pembaharuantemuan hasil penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan teori kinerja menurut Simanjuntak dalam Widodo (2014:133) yang memiliki dimensi Kualitas dan Kemampuan Pegawai, Sarana pendukung dan Suprasara dalam pelaksanaan pelayanan publik masih belum berjalan secara maksimal dikarenakan permasalahan pada website dan kurangnya kemampuan aparatur dalam hal

IT. Peneliti menyarankan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau untuk melakukan penambahan aparatur di bidang IT dan memberikan pelatihan bagi seluruh aparatur guna meningkatkan kemampuan secara teknis agar pelayanan publik dalam terlaksanan secara maksimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, maka peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Aparatur Sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dilihat dari teori kinerja menurut Simanjuntak dalam Widodo (2014:133) yang memiliki dimensi sebagai berikut:
 - a. Kualitas dan kemampuan pegawai:
Dalam hal kualitas dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik di DPMPTSP sudah dapat dikatakan baik, hal itu terlihat dari kemampuan aparatur yang baik, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan waktu pengerjaan tugas yang baik pula.
 - b. Sarana pendukung:
Dalam hal sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di DPMPTSP sudah baik dan mencukupi untuk dilaksanakannya pelayanan publik bagi masyarakat, kenyamanan fasilitas pelayanan juga sudah dapat dikatakan nyaman untuk masyarakat dan aparatur.
 - c. Suprasarana:
DPMPTSP mengikuti betul aturan yang dikeluarkan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama UU No.25 Tahun 2009.
2. Faktor penghambat dan pendukung kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah:
 - A. Faktor penghambat:
 - a. Website yang dinilai masih kurang *User Friendly* oleh pengguna layanan
 - b. Kemampuan aparatur yang belum optimal terutama di bidang *IT*

- B. Faktor pendukung dari kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah kemampuan masyarakat dalam menggunakan pelayanan online yang sudah baik.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah:
- a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan melaksanakan pelatihan bagi aparatur
 - b. Melaksanakan Pelatihan Mandiri dan Studi Banding Dengan Dinas Lain yang terkait

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Widodo (2014:133) saja.

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 aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. . A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Malayu.Sp, H. 2005. *Dasar Dasar Perbankan*. Bumi Aksara.
- Pasolong, H. 2013. *Administrasi Pelayanan Publlik*. Grafindo Press, Jakarta
- Robbins, S. P. 206 C.E.. *Perilaku Organisasi*. In 2016.
- Simangungsong, F. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta

Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari (ed.); Keempat). Alfabeta.

Sutrisno, E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Widodo, Suparno. 2014. *Manajemen Pengebangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Pelajar

