

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MOĐAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh:

ANDASO NIM.530004831

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2020

ABSTRACT

EVALUATION OF ONE STOP SERVICE PERFORMANCE IN THE CAPITAL INVESTMENT SERVICE AND INTEGRATED SERVICES OF THE NORTH KALIMANTAN PROVINCE DOORS

Andaso Andaso.st@Gmail, Com

Graduate Studies Program Indonesia Open University

The establishment of the One Stop Integrated Service (PTSP) is a Government policy in order to provide wider access to the public to obtain quality public services in the field of licensing and non-licensing in the context of investment, PTSP performance evaluation is an alternative learning process to see the successes and shortcomings of the implementation of service tasks so far, as well as efforts to improve in order to improve quality, the need for an evaluation to find out the performance achievements and improve service quality for public services. This study aims to evaluate the Performance of the Investment and Service Office as a service provider (referring to Agus Dwiyanto's opinion) in terms of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Researchers try to explore information on constraints that affect performance and the efforts made (refer to the opinion simanjuntak). This research was conducted using a descriptive method with a qualitative approach that is describing the facts obtained through observation, in-depth interviews and document review. The conclusion of the study shows that the performance of DPMPTSP of North Kalimantan Province is still not optimal, but the dimensions of responsiveness and accountability have shown better results. Management capabilities and organizational support are inadequate, seeing from these problems there needs to be an increase in services and a joint commitment is needed to improve service facilities and infrastructure, especially the incentive policy for apparatus proportionally. The expected results in this study are increasing the performance of DPMPTSP of North Kalimantan Province.

Keywords: Evaluasi, Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Andaso Andaso St@Gmail. Com

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kebijakan Pemerintah dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dibidang perizinan dan non perizinan dalam rangka penanaman modal. Evaluasi kinerja penyelenggaraan PTSP merupakan alternatif proses pembelajaran untuk melihat keberhasilan dan kekurangan pelaksanaan pelayanan tugas selama ini, sekaligus upaya memperbaiki dalam rangka peningkatan kualitas, perlunya adanya evaluasi untuk mengetahui capaian kineria dan peningkatan kualitas layanan untuk pelayanan piblik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan (merujuk pendapat Agus Dwivanto) dilihat dari dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Peneliti berupaya menggali informasi kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja dan upaya-upaya yang dilakukan (merujuk pendapat simanjuntak). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan fakta yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam dan telaah dokumen. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara masih belum optimal, namun pada dimensi responsivitas dan akuntabilitas telah menunjukkan hasil yang lebih baik. Kemampuan manageman dan dukungan organisasi belum memadai, melihat dari permasalahan tersebut perlu adanya peningkatan pelayanan dan komitmen bersama sangat dibutuhkan untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan terutama kebijakan insentif bagi aparatur secara proporsonal. Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini peningkatan kineria DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Tanjung Selor, September 2019 Yang membuat pernyataan,



PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU

> SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN UTARA.

Penyusun TAPM

NIM

Andaso

530004831

Program Studi

Managemen Adminstrasi Publik

Hari/tanggal

21 September 2019

Menyetujui:

Pembimbig II,

Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum

NIP. 19580625 199303

Pembimbing I,

<u>D</u>r. Sofjan Aripin M.Si NIP. 19660619 199203 1 002

Penguji Ahli

Prof. Dr. A.Aziz Sanapiah, M.P.A

NIDK. 8898670018

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial

dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed

NIP. 19591027 198603 1 003

łukum, Ilmu

, M.Si

199203 1 002

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Andaso NIM : 530004831

Program Studi : Managemen Administrasi Publik

Judul TAPM : EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU

SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/tanggal : Sabtu/21 September 2019

Waktu : 14.00 - 15.30

Dan telah dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tandatangan

Ketua Komisi Penguji Dr. Sofjan Aripin, M.Si

Penguji Ahli

Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A

Pembimbing I

Dr. Sofjan Aripin, M.Si

Pembimbing II

Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa Atas Berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.

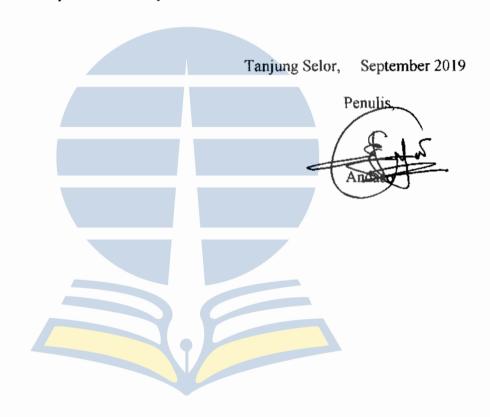
Penulisan tesis ini merupakan salah satu persyaratan dalam rangka memperoleh Gelar Magister Sains dalam Ilmu administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penyusunan tesis ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membimbing, memberi dorongan motivasi dan memberikan bantuan moril dan materi. Ungkapan terima kasih dan rasa hormat penulis haturkan kepada:

- 1. Rektor Universitas Terbuka, Prof. Ojat Darojat, M.Bus, PhD.
- 2. Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A selaku penguji ahli.
- 3. Dr. Milwan, M.Si, Kepala UPBJJ-UT Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.
- 4. Bapak Dr. Drs. Sofjan Aripin, M.Si selaku pembimbing I yang banyak membantu, memberikan arahan, bimbingan dalam penyusunan TAPM ini.
- Bapak Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum selaku pembimbing II yang telah bersedia membantu membimbing penulis dan mengarahkan perbaikan TAPM.
- Keluarga tercinta, Orang Tua, Saudara, Isteri dan Anak-anak yang memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan TAPM ini.
- Rekan rekan mahasiswa Universitas Terbuka UPBJJ Tarakan Provinsi Kalimantan Utara Kelas Tanjung Selor.

 Pihak – pihak yang telah membantu memberikan pemikiran, masukan dan kritik dan saran untuk perbaikan TAPM ini, terutama informan, editor saya yang banyak membantu dalam penyempurnaan TAPM ini.

Terima kasih yang tak terhingga Penulis sampaikan kepada semua pihak sebagaimana disebutkan diatas, kiranya Tuhan memberkati dan menolong dalam kehidupan dan usahanya.



RIWAYAT HIDUP

Nama : Andaso NIM : 530004831

Program Studi : Managamen Administrasi Publik Tempat/Tanggal Lahir : Makassar 27 Februari 1972

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Mardekaya I Makassar pada Tahun

1985

Lulus SMP di PGRI Balangboddong pada

Tahun 1988

Lulus SMA di Katholik Dominikus pada Tahun

1991

Lulus S1 di UVRI Makassar pada Tahun 1998

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2001 s/d 2004 sebagai staf di Dinas

Pertambagan Kabupaten Malinau

Tahun 2005 s/d 2015 sebagi Kasi Pengawasan di Dinas Pertambangan Kabupaten Malinau Tahun 2016 s/d 2017 sebagai Kasi. Pemetaan Wilayah Izin Minerba di Dinas ESDM Provinsi

Kalimantan Utara

Tahun 2017 s/d 2018 sebagai Kasi. Perizinan dan non Perisinan di DPMPTSP Prov. Kaltara

Tanjung Selor, September 2019

530004831

X

DAFTAR ISI

		H	alaman
HALAN	1AN	JUDUL	i
ABSTR	ACT		ii
ABSTR	AK		iii
LEMBA	R P	ERNYATAAN	iv
LEMBA	R L	AYAK UJI	v
LEMBA	R P	ERSETUJUAN TAPM	vi
LEMBA	R P	ENGESAHAN	vii
KATA I	EN	GANTAR	viii
DAFTA	R IS	и	хi
DAFTA	R T	ABEL	xiv
DAFTA	R G.	AMBAR	xvi
		AMPIRAN	xvii
BAB I		NDAHULUAN Latan Balakana	1
	А. В.	Latar Belakang Rumusan Masalah	10
	Б. С.	Tujuan Penelitian	10
	D.		11
	D,	Ivianiaat i Ciichtan	11
вав п	TI	NJAUAN PUSTAKA	
	A.	Kajian Teoritis	12
		1. Kinerja Pelayanan Publik	12
		2. Evaluasi Kinerja	18
		3. Indikator Evaluasi Kinerja PTSP	26

		4. Kendala yang Mempengaruhi Kinerja	28
	B.	Penelitian Terdahulu	31
	C.	Kerangka Berfikir	35
	D.	Operasional dan Konsep	37
вав пт	MI	ETODE PENELITIAN	
	A.	Desain Penelitian	40
	B.	Sumber Informasi dan Pemilihan Informasi	40
	C.	Intrumen Penelitian	41
	D.	Prosedur Pengumpulan Data	41
	E.	Metode Analisis Data	42
BAB IV	HA	ASIL DAN PEMBAHASAN	
	A.	Deskripsi Objek Penelitian	44
		1 Profil Dinas PMPTSP	44
		2 Kinerja	47
	B.	Hasil dan Pembahasan	49
		1. Hasil Penelitian	49
		a. Evaluasi Kinerja Pelayanan	49
		b. Kendala yang Mempengaruhi Kinerja	75
		c. Upaya yang dilakukan	90
		2. Pembahasan Pelayanan	90
		a. Evaluasi Kinerja	90
		b. Kendala yang Mempengaruhi Kinerja	117
		c. Upaya yang dilakukan	132
BAB V	KE	ESIMPULAN DAN SARAN	
	A.	Kesimpulan	136
	B.	Saran	136

DAFTAR PUSTAKA		138
DAFTAR I AMPIRAI	N.	140



DAFTAR TABEL

		Hala	aman
1.	Tabel 1.1	Pendelegasian DPMPTSP	7
2.	Tabel 1.2	Rekapitulasi Penerbitan Izin	7
3.	Tabel 2.1	Indikator Penyusunan Kinerja Pelayanan Publik	22
4.	Tabel 2.2	Indikator Evaluasi Pelayanan PTSP	28
5.	Tabel 2.3	Reviuw Penelitian Terdahulu	34
6.	Rabel 4.1	Pegawai DPMPTSP	47
7.	Tabel 4.2	Jenis Pelayanan Perizinan	47
8.	Tabel 4.3	Izin yang diterbitkan DPMPTSP	52
9.	Tabel 4.4	Kontribusi Realisasi Pajak	54
10.	Tabel 4.5	Kontribusi Realisasi Retribusi	54
11.	Tabel 4.6	DMPTSP Tahun 2016 0 2018	55
12.	Tabel 4.7	Realisasi Investasi	56
13.	Tabel 4.8	Jangka Waktu Pelayanan	61
14.	Tabel 4.9	Hasil Penelitian	63
15.	Tabel 4,10	Responsivitas	66
16.	. Tabel 4.11	Rekapitulasi Persyaratan	67
17.	. Tabel 4. 12	2 Proses Penerbitan Rekomendasi	71
18	. Tabel 4. 13	Rekapitulasi Temuan Penelitian	72
19	. Tabel 4. 14	Rekapitulasi Temuan Penelitian	75
20	. Tabel 4. 15	5 Data Sarana dan Prasarana	80
21	Tabel 4 16	S Rekanitulasi Temuan Penelitian	81

22. Tabel 4.17	Teknis Perizinan PTSP			
23. Tabel 4.18	Rekapitulasi Temuan Penelitian	86		
24. Tabel 4.19	Rekapitulasi Temuan Penelitian			
25. Tabel 4.20	Reviuw Penelitian Terdahulu	92		
26. Tabel 4.21	Tingkat Pertumbuhan Perizinan	93		
27. Tabel 4.22	Kontribusi Realisasi Retribusi	93		
28. Tabel 4.23	Total Nilai Rencana Investasi	94		
29. Tabel 4.24	Reviuw Penelitian Terdahulu	95		
30. Tabel 4.25	Reviuw Penelitian Terdahulu	102		
31. Tabel 4.26	Rekapitulasi Temuan Penelitian	106		
32. Tabel 4.27	Reviuw Penelitian Terdahulu	108		
33. Tabel 4.28	Peraturan Gubernur	109		
34. Tabel 4.29	Standar Prosedur Perizinan	112		
35. Tabel 4.31	Reviuw Penelitian Terdahulu	114		
36. Tabel 4.32	Reviuw Penelitian Terdahulu	117		
37. Tabel 4.33	Reviuw Penelitian Terdahulu	124		
38. Tabel 4.34	Teknis Perizinan PTSP	127		
39. Tabel 4.35	Reviuw Penelitian Terdahulu	129		
40 Tabel 4 36	Maklumat Pelayanan	130		

DAFTAR GAMBAR

	Hala	aman
1.	Gambar 2.1 Siklus Managemen Kerja	21
2.	Gambar 2.2 Kerangka Berpikir evaluasi kinerja PTSP	37
3.	Gambar 4.1 dan 4.2 Prosedur Pelayanan	58
4	Gambar 4.5 Alur Mekanis Pengaduan	65



DAFTAR LAMPIRAN

	Flata	aman
1. Lampiran I	Evaluasi Kinerja Pelayanan	136
2. Lampiran II	Pedoman Wawancara	141
3. Lampiran III	Kutipan Hasil Wawancara	142
4. Lampiran IV	Rekapitulasi	152
5 Lampiran V	Evaluasi Kineria Pelavanan	168



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang sering dihadapi dalam pelayanan perizinan yaitu mahal, kurang transparan dan sulitnya prosedur. Kondisi tersebut memerlukan berbagai upaya yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan, oleh karena itu pemerintah menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu daerah dalam pelayanan perizinan mendorong dan menginstruksikan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Grand Design Reformasi Birokrasi diharapkan dapat mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi serta nepotisme. Sasaran Reformasi Birokrasi dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design 2010 – 2025 yaitu:

- (1) Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi,
- (2) Terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN,
- (3) Terwujudnya Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Reformasi Birokrasi jangka panjang di targetkan pada tahun 2025 adalah terciptanya manajemen pemerintah Indonesia. Birokrasi merupakan suatu hal yang kompleks berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedurnya di buat dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek pembaharuan birokrasi yang disebut reformasi birokrasi. Pemerintah saat itu diharapkan dapat bertindak professional, berintegritas tinggi, mampu

menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan menjalankan manajemen pemerintah yang demokratis serta mampu menghadapi tantangan abad ke -21 melalui tata pemerintah yang baik. Upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan pemerintah telah menunjukkan perubahan positif pada berbagai bidang, namun pada bidang pelayanan publik, pemerintah dinilai belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai perkembangan kebutuhan dan tantangan masyarakat serta persaingan globai.

Terbitnya PERMEN PAN dan RB 11 2015, untuk menjawab tantangan yang dihadapi mengenai pelayanan publik terdapat 3 (tiga) point yaitu:

- a. Praktek pungutan liar (pungli) dalam pelayanan perijinan masih terjadi sehingga menghambat iklim usaha dan investasi, dalam prakteknya sehari masih terdapat biaya-biaya yang tidak resmi muncul dalam praktik pelayanan perizinan di Indonesia, tidak hanya memerlukan waktu yang lama tetapi juga biaya yang tinggi.
- b. Praktek Manajemen pelayanaan publik belum dijalankan dengan baik pada Undang-Undang pelayanan publik terdapat berbagai aspek manajemen pelayanaan publik seperti standar pelayanaan dan maklumat pelayanaan, belum secara konsisten di Implementasikan. Dan juga rendahnya kompetensi petugas pelayanaan, inovasi dan budaya pelayanaan bermutu, serta penggunaan e-services sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pelayanan yang belum merata. Disamping itu, masih terdapat fragmented dan tumpang tindih fungsi kelembagaan pelayanaan.
- c. Pelayanan perizinan masih belum berjalan efektif dan efesien masih terdapatnya alur kerja birokrasi yang rumit dan kewenangan yang belum diserahkan diberbagai Instansi, membuat pelayanan perizinan dengan waktu yang lama dan biaya yang cukup tinggi.

Pada pernyataan tersebut diatas bahwa kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2015). Masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, inefisiensi, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Dalam Survei integritas khususnya sektor publik pada tahun 2014 dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi menunjukan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik yang diperoleh dari dua variable yaitu:

pertama pengalaman integritas; merefleksikan pengalaman responden terhadap korupsi yang dialami dengan indikator pengalaman korupsi dan cara pandang terhadap korupsi;

kedua potensi integritas ; Merefleksikan faktor-faktor yang berpotensi penyebab korupsi dengan indikator lingkungan kerja, sistem administrasi , perilaku individu dan pencegahan korupsi.

Berdasarkan dua variabel kualitas pelayanan publik untuk instansi Pemerintah Pusat mencapai skor 7,22 dari skala 10, sedangkan untuk Pemerintah Daerah pada tahun 2013 mencapai skor 6,82.

Internasional Finance Corporation tahun 2014 terhadap iklim investasi di 189 negara menunjukkan, bahwa Indonesia menempati peringkat ke -175 untuk aspek kemudahan memulai usaha dan peringkat ke -120 untuk aspek kemudahan berusaha. Rendahnya peringkat kemudahan memulai usaha tersebut tidak lepas dari rumitnya birokrasi perijinan dengan karakteristik diantaranya adalah prosedur yang berlebihan.

Pada Tahun 2014 penelitian Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) menjelaskan bahwa ada tiga aspek Reformasi birokrasi pada aspek memulai usaha, yaitu:

 Reformasi manajemen dengan dukungan teknologi informasi untuk mendukung keterbukaan akses mekanisme dan prosedur perizinan bagi masyarakat;

- (2) Reformasi kelembagaan dengan membentuk lembaga baru yang menangani proses perizinan;
- (3) Peningkatan kapabilitas sumber daya manusia aparatur.

Reformasi pada aspek kemudahan berusaha untuk mendorong iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi dapat dilakukan melalui penyederhanaan regulasi perizinan, hal ini dapat mendorong tingkat kesadaran masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan kegiatan formal.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik baik dari sisi penyederhanaan pelayanaan maupun kelembagaan telah dilakukan pemerintah, antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah. Tujuan penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Aturan tersebut menegaskan bahwa setiap Pemerintah Daerah wajib melaksanakan pedoman pelaksanaan PTSP dengan melakukan penyederhanaan terhadap waktu, prosedur dan biaya, dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

1. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan Daerah.

- Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PTSP.
- Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahun proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
- 4. Dalam pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan tidak dipungut biaya atau nol pembiayaan.
- 5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.
- 6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.
- 7. Pembebasan biaya perizinan yang ingin memulai usaha baru dengan peraturan yang berlaku.

Dengan ditetapkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem Pelayanan Terpadu pada dasarnya mengintegrasikan segala proses pengelolaan berbagai bentuk penyelenggaraan secara efisien dan tertib administrasi pelayanan. Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperluas ruang lingkup PTSP meliputi pendelegasian wewenang sesuai tingkatan pemerintahan, meliputi penyelenggaraan secara elektronik yang sebelumnya diatur dengan ketentuan sendiri.

Penerapan PTSP untuk pelayanan utama perizinan dan investasi merupakan isu Nasional, oleh karena itu diperlukan langkah percepatan bagi penerapan PTSP secara efektif efisien, antara lain melalui kebijakan penguatan kapasitas pengendalian kinerja pelayanan publik yang meliputi pemantauan, evaluasi, penilaian dan pengawasan.

Dalam prakteknya penyelenggaraan PTSP mengalami pasang surut, penyatuan urusan pelayanan perizinan pada satu Instansi tertentu tidak secarah otomatis menjadikan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan ketika urusan perizinan masih dilaksanakan oleh beberapa instansi yang berbeda. Kondisi tersebut digambarkan oleh Dwiyanto (2015: 81 – 82) sebagai berikut:

"hasil obsevasi yang dilakukan dibeberapa UPT Perizinan menunjukan bahwa bagian-bagian pelayanaan yang terdapat di UPT ternyata hanya berfungsi sebagai front office, yaitu tempat pemberian informasi dan penerimaan berkas persyaratan pengajuan izin. Mekanisme perizinan masih sama. Bagian-bagian pelayanan itu tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan "go or no go" terhadap permohonan izin yang disampaikan karena kewenangan tersebut masih dipegang oleh kepala dinas atau pejabat tertentu yang keberadaanya tidak di UPT, melainkan masih dimasing-masing dinas, badan atau kantor". Keberhasilan pelaksanaan PTSP di beberapa daerah bahkan yang menjadi percontohan sangat ditentukan oleh kebijakan dan komitmen dari pimpinan daerah. Kepala daerah bersama jajaranya bersinergi dengan DPRD untuk merekstrukturisasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur pelaksana, dibarengi dengan kebijakan pemerataan kesejahteraan aparatur secara proporsional. (Hardiyansyah ,2011).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara merupakan dinas yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2018 dan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang terpadu dan komperhensif. Dasar pelaksanaan kewenangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan diatur melelalui Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 37 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Pendelegasian DPMPTSP

NNo	Bidang Perizinan	Pergup nomor 34 Tahun 2014	Pergup Nomor 37 Tahun 2017	
1	Perizinan Usaha	170	147	
2	Penanaman Modal	7	7	

Sumber: LAKIP DPMPTSP TAHUN 2018

Pendelegasian kewenangan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut meliputi pemprosesan, penandatanganan dan pencabutan izin, namun untuk beberapa jenis izin tertentu, kewenanganya masih berada pada Dinas Teknis. Perubahan terhadap Peraturan Gubernur Kalimantan Utara tersebut beberapa kali dilakukan untuk merespon dinamika perkembangan kebutuhan masyarakat dan untuk menyesuaikan tehadap pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Realisasi penyelenggaraan PTSP dalam kurun waktu 2015 – 2019 berdasarkan jenis perizinan dapat dilihat pada table 1.2

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penerbitan Izin Pada DPMPTSP
Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2015 – 2019

NO	JENIS IZIN	TAHUN				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	Perizinan Usaha	19	110	113	404	117
2	Penanaman Modal	-	8	7	6	_
Jumlah		19	118	120	410	117

Sumber: Data rekapitulasi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara

Realisasi penerbitan perizinan selama ini di indikasi tidak berbanding lurus dengan kinerja penyelenggaraan PTSP, hal yang dapat menggambarkan kondisi tersebut antara lain sebagai berikut:

 Realisasi investasi dibandingkan target dengan realisasi belum sesuai yang diharapkan adalah sebagai berikut :

Investas	Tahun 2014 (Rp)	Tahun 2015 (Rp)	Tahun 2016 (Rp)
i			
Target	1.232.269.100.000,	2.178.188,200.000,	2.570.100.100.000,
	-	-	-
Realisas			1.982.156.366.667,
i	61.328.800.000,-	61.285.100.000,-	•

Sumber: Data P2RD Provinsi Kalimantan Utara, 2018

Dari data realisasi investasi di atas menggambarkan realisasi investasi tidak mencapai target sesuai yang diharapkan. Penyebabnya antara lain terkendala pengurusan izin, nilai tukar rupiah, transisi perizinan ke sistim online.

2. Capaian nilai survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2014 dengan nilai 70,02, Tahun 2013 dengan nilai 72,46, khusus untuk Pelayanan perizinan diselenggarakan pada Tahun 2018 oleh DPMPTSP telah mencapai nilai 85 % tapi masih jauh dari capaian 100%. Disebabkan karena masih lemahnya aspek kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan.

3. Tim Teknis PTSP belum berjalan maksimal

Tim teknis terdiri dari pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya yang ditetapkan dengan keputusan Gubernur. Tim ini bertugas melakukan

9

pemeriksaan teknis dilapangan dibawah koordinasi kepala PTSP dan memiliki

kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi

mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan. Namun tim

teknis tersebut belum bertugas dan masih di dinas masing-masing sehingga

masih terhambat dalam pemberian pertimbangan teknis.

4. Sumber Daya Manusia

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, maka dipandang

perlu untuk meningkatkan kapasitas pelayanan, mengingat bahwa sumber

daya manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis dari

reformasi birokrasi. Pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan

kualitas pelayanan publik terkait dengan upaya peningkatan kualitas

pelayanan publik, didukung sumber daya manusia pelayanan yang handal,

serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan teknologi

informasi (IT).

Sejalan dengan penjelasan dari Kepala Dinas DMPTSP sebagai penyelenggaraan

PTSP, bahwa kendala pelayanan perizinan antara lain:

1. Belum maksimalnya kualitas pelayanan

2. Kualitas dan kuantitas SDM belum memadai

3. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu

4. Lamanya waktu penyelesaian perizinan

Sumber: LAKIP DPMPTSP 2018

Berdasarkan masalah dan permasalahan tersebut di atas diindikasikan

pelayanan kinerja PTSP Provinsi Kalimantan Utara perlu dievaluasi dalam

penyelenggaraan pelayanan perizinan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas berkenaan dengan kinerja DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai Penyelengaraan PTSP dengan identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1. Kecepatan, Prosedur dan Persyaratan.
- 2. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu.
- Jangka waktu penyelesaian perizinan dan alur pelayanan yang masih panjang.

Berdasarkan identifikasi masalah, disusun rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan:

- Bagaimana hasil evaluasi kinerja pelayanan PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- Kendala yang menjadi penghambat dalam kinerja PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- Upaya-upaya yang dilakukan untuk memecahkan hambatan-hambatan tersebut diatas.

- Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Hasil Evaluasi Kinerja
 DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP di Provinsi Kalimantan Utara.
- Untuk menganalisa hambatan yang menentukan Kinerja PTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- Menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk permasalahan Evaluasi Kinerja.

D. Manfaat Penelitian

- 1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
 - b. Sebagai bahan referensi bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan PTSP.

2. Manfaat Praktis

- a. Harapan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hubungannya dengan pelayanan.
- b. memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

Kinerja pelayanan publik

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Pengukuran kinerja proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya alam dalam menghasilkan barang dan jasa.

pelayanan publik (Lovelock) (dalam Hardiyansyah, 2011:10) yaitu :

- (1) perihal atau cara melayani;
- (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
- (3) kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

 Pengukuran kinerja oleh Dwiyanto, 2012 dengan lima indikator yaitu:

1. Produktivitas

Digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.

2. Kualitas pelayanan

Digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh publik.

Responsivitas

Menunjukkan sejauhmana pegawai layanan mempunyai daya tanggap, mengenali kebutuhan, aspirasi, harapan dan keinginan masyarakat yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan program

4. Responsibilitas

Pelaksanaan kegiatan pegawai dan prinsip-prinsip yang benar.

5. Akuntabilitas

Digunakan untuk mengukur sejauh mana kebijakan dan kegiatan satuan kerja konsisten dengan kehendak masyarakat.

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan"

Pengertian lain yang disampaikan oleh Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa "servise adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami" Definisi lain yang lebih rinci disampaikan Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2015:2)

Karakteristik pelayanan adalah:

- Tidak terwujud, layanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak dapat dibaca, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dibeli.
- Tidak terpisahkan, pada umumnya jasa yang diproduksi dan disarankan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan jasa tersebut.
- 3. Keaneka ragaman, mutu jasa tergantung pada penyedia jasa, disamping waktu, tempat dan bagaimana disediakan.

4. Tak tahan lama, jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakaikemudian. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena muda untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa dalam pelayanan terjadi aktivitas saling memberi/menerima antara penyedia dan pengguna layanan yang hasil akhirnya tidak selalu memberi kesan atau rasa yang sama kepada kedua pihak.

Istilah layanan Publik lazimnya memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, dimana pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Unsur penting dalam pelayanan publik terdiri dari penyelenggara, penerima pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan potret kualitas pemberian palayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat, istilah kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda namun pada umumnya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk berupa kinerja, kehandalan, kemudahan dan estetika. Groetsh dan Davis (dalam Hardiyansyah,2011: 35) menyatakan bahwa: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pengertian lain tentang kualitas pelayanan disampaikan oleh Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011:36): "Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan".

Fernandes (dalam Hardiyansyah, 2011:100) menyatakan terdapat dua hal penting yang perlu dicermati dalam kaitanya dengan layanan publik,yaitu dimensi pemberi layanan dan dimensi pengguna layanan.

"Berdasarkan dimensi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas dan mekanisme kerja, harga yang terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dipastikan, dimensi masyarakat pengguna layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik"

Secara etimologis, kinerja dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar "kerja", merupakan terjemahan dari bahasa asing *performance* yang lazim diartikan sebagai prestasi atau hasil kerja.

Kinerja diposisikan sebagai unsur paling menentukan dalam administrasi publik selain kebijakan, struktur organisasi, manajemen, etika, lingkungan, meskipun setiap unsur memiliki keterkaitan dan saling mempengaruhi.

Beberapa pengertian kinerja disampaikan Para ahli sebagai berikut :
Secara etimologis, kinerja dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar "kerja", merupakan terjemahan dari bahasa asing *performance* yang lazim diartikan sebagai prestasi atau hasil kerja.

Kinerja diposisikan sebagai unsur paling menentukan dalam administrasi publik selain kebijakan, struktur organisasi, manajemen, etika, lingkungan, meskipun setiap unsur memiliki keterkaitan dan saling Mempengaruhi Beberapa pengertian kinerja disampaikan para ahli sebagai berikut:

 Kinerja menurut Stephen P. Robbins (dalam Rar, 2010:40) adalah : "hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan".

"Suatu organisasi jika ingin maju maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas, yaitu pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target yang ditetapkan, untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja".

2. Kinerja menurut Ahuya (dalam Rar, 2010:41). "Performance is the way of the job or task is done hi individual, a group of an organization" ["Kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas]".

"ukuran kinerja dapat dapat dilihat dari sisi jumlah atau mutu tertentu sesuai densgan standart yang telah ditetapkan tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu".

3. Kinerja menurut Bernardin dan Russel (dalam Sedarmayanti, 2012:226) adalah "Performance is. definied as the record of outcomes produced on a specified job funtion or activity during a specified time period".

"kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik berasal dalam diri pegawai maupun berasal dari luar individu pegawai".

4. Kinerja menurut Prawirosentono (dalam Widodo 2012:135): adalah: "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tupoksi masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika". "hasil kerja baik secara kualitas mapun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Definisi tersebut di atas menjelaskan bahwa dalam kinerja terkandung adanya "proses" dan "hasil" dari suatu fungsi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu Keban (2008) berpendapat bahwa secara umum

kinerja lebih sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang dapat dinilai berdasarkan siapa pelakunya, yaitu kinerja perseorangan, kinerja kelompok dan kinerja institusi serta kinerja program/kebijakan.

Klasifikasi lain disampaikan oleh Swanson (dalam Keban, 2008) yang membagi Kinerja atas tingkatan kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu.

1. Kinerja Organisasi

Kinerja yang menggambarkan sampai sejauhmana kesesuaian antara pencapatan hasil saat ini dibandingkan tujuan, misi dan target organisasi Pencapaian hasil tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan dengan kinerja sebelumnya maupun organisasi pembanding lain, melalui aspek yang terkait antara lain struktur kelembagaan, kebijakan sumberdaya manusia, budaya kerja. infrastuktur, pembiayaan dan kepemimpinan.

- 2. Kinerja Proses
 - Kinerja yang menggambarkan organisasi mampu merancang Suatu standar, prosedur dan mekanisme kerja dalam suatu sistem baku yang berkesinambungan sehingga dapat mencapai tujuan, misi organisasi.
- 3. Kinerja Individu
 Kinerja yang menggambarkan pencapaian hasil perorangan apakah telah sesuai dengan misi organisasi. Aspek yang terkait antara lain kemampuan mental, fisik, dan emosi secara perseorangan untuk menghadapi berbagai tantangan dan kendala serta kemampuan menjaga motivasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan dan program dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi, melalui kinerja dapat diketahui sampai seberapa jauh keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Berpijak dari pengertian tersebut di atas pada dasarnya konsep kinerja harus diartikan bisa lebih luas menyangkut aspek organisasi, proses maupun individu.

2. Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengethui bila terjadi keterlambatan atau penyimpanan supaya segera diperbaiki.

Evaluasi atau tingkat keberhsilan tersebut dapat diamati dari beberapa indikator kinerja (Dwiyanto (2006 : 50-51) yaitu :

1. Produktivitas

Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

3. Responsivitas

Lembaga-lembaga dan proses harus melayani masyarakat atau pemangku kepentingan.

4. Responsibilitas

Pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, lenvine.

5. Akuntabilitas

Menunjukkan pada seberapa kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Informasi pencapaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan merupakan dasar bagi penentuan tingkat kinerja kebijakan, sebagaimana pendapat Crawford (2000 : 30)) tentang tujuan dan fungsi evaluasi sebagai berikut:

- 1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh tercapainya kegiatan.
- 2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap prilaku hasil.
- 3. Untuk mengethui kemampuan dan menetukan kelayakan,
- 4. Untuk memberikan umpan balik bagi bagi kegiatan yang dilakukan.

Nugroho mengikuti Dunn (dalam Nugroho, 2014:772) yang menyatakan evaluasi adalah sebagai berikut:

"Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai rulai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi infommasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dicapat melalui tindakan publik, evaluasi memberikan sumbangan pada klanfikasi dan kritik terhadap nilai- nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target, dan evaluasi membenkan

sumbangan pada aplikasi metode-metode analisa kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi"

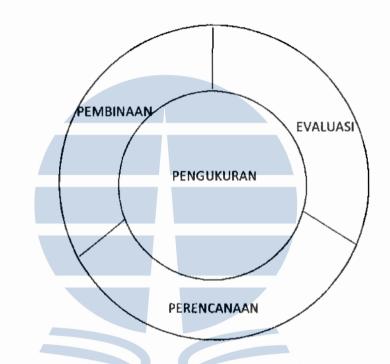
Definisi evaluasi dalam konteks kebijakan disampailan Thomas Dye (dalam Parson, 2014:547) sebagai berikut : "pemeriksaan objektif, sistematis dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai"

Pendekatan untuk memulai mengukur kinerja menurut Keban (2008) terdiri dari pendekatan perilaku dengan parameter efisiensi dan pendekatan hasil dengan parameter efektivitas. Selanjutnya. disamping kedua parameter tersebut Martin & Kettner (dalam Keban,2008) menambahkan pentingnya kualitas dalam pengukuran kinerja

- Efisiensi : merupakan perwujudan dari pendekatan perilaku, dilakukan untuk menilai hasil pekerjaan dengan mengamati tata cara dan perilaku dengan parameter utama waktu, tenaga dan biaya Hasil perbaikan berupa rekomendasi perubahan atau perbaikan metoda dan teknik kerja
- 2. Efektivitas : merupakan perwujudan dari pendekatan hasil, dipergunakan untuk menilai apakah suatu pekerjaan telah dilakukan secara baik dan sesuai dengan tuntutan pihak yang membutuhkan Parameter utama yang digunakan berupa ketepatan jenis dan produk layanan, ketepatan waktu dan ketepatan lokasi.
- 3. Kualitas : merupakan parameter yang dikembangkan untuk mengukur cara pemberian pelayanan kepada kelompok sasaran.

Evaluasi kinerja merupakan salah satu unsur dari manajemen kinerja selain perencanaan kinerja dan pembinaan kinerja. Manajemen kinerja merupakan suatu proses kegiatan berkelanjutan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Proses dalam manajemen kinerja dikatakan berkelanjutan mengingat setiap tahapan kegiatan secara otomatis akan berjalan secara terus-menerus diawali

dengan tahapan perencanaan kinerja, pembinaan kinerja dan evaluasi kinerja. Simanjuntak (2011) menggambarkan bahwa proses tersebut terjadi dalam bentuk siklus manajemen kinerja dan yang menjadi inti fokus utamanya adalah pengukuran dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Siklus Manajemen Kerja

Sumber: Dikutip dari Simanjuntak (2011: 21)

"Evaluasi kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian secara komprehensif terhadap pencapaian target tertentu dari tujuan strategis organisasi dengan menggunakan parameter yang telah ditentukan. Definisi evaluasi kinerja menurut Simanjuntak (2011:107) adalah "suatu metoode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (performance) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu".

Pelaksanaan evaluasi kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu pelayanan publik memiliki pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. James B.

Whitaker (dalam Sedarmanyanti, 2012) berpendapat bahwa pengukuran sektor publik merupakan alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas, juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Pendapat tersebut sejalan dengan tujuan pengukuran kinerja pada sektor publik yang disampaikan Rai (2010) sebagai berikut:

- 1. Menciptakan akuntabilitas publik.
- 2. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
- 3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
- 4. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
- 5. Memotivasi pegawai.

Evaluasi kinerja organisasi dalam konteks pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, mengingat hasil kegiatan tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu, pada tabel 2.1.

Tabel 2.1
Indikator Penyusun Kinerja Pelayanan Publik

No.	Pakar/Ahli	Indikator	Pakar/Ahli
1.	Gibson Ivancevish	Kepuasan	
	dean Donnelly	Produksi	
		Keadaptasian	
		Pengembangan	
		Efisiensi	Salim dan
		Efektifitas	Woodward
		Keadilan	
2.	Leavinne	Responsibilitas	
		Akuntabilitas	
1		Responsibilitas	j
		Ketampakan fisik	Zeithaml,
		Reliabilitas	Parasuraman
1		Kepastian	dan Berry
		Empati	

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019

Penjelasan:

- 1. Kepuasan, menggambarkan seberapa jauh penyelenggara pelayanan dapat memenuhi kebutuhan staf pegawai.
- 2. Produksi, menggambarkan kemampuan penyelenggaraan pelayanan menghasilkan produk yang ibutuhkan oleh lingkungan sekitar / masyarakat luas.
- 3. Keadaptasian, menggambarkan daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap tuntutan perubahan lingkungan sosial.
- 4. Pengembangan, menggambarkan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan potensinya.
- 5. Efisiensinya, menggambarkan keadaan terbaik atas perbandingan input dan output penyelanggaraan pelayanan.
- 6. Efektivitas, menggambarkan pencapaian tujuan pembentukan penyelenggara pelayanan.
- Ekonomi, menggambarkan penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Keadilan, menggambarkan pemberlakuan asas kesamaan derajat dan kemerataan.
- 9. Responsibilitas, menggambarkan kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan.
- 10. Akuntabilitas, menggambarkan keingina staf untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan sigap.
- 11. Responsivitas, menggambarkan keinginan staf untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan sigap.
- Ketampakan fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi yang dimiliki penyelenggara pelayanan.
- 13. Realiabilitas, menggambarkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 14. Kepastian, mencakup pengetahuan, perilaku dan kemampuan penyedia pelayanan.
- Empati, menggambarkan bentuk perhatian perorangan kepada pengguna layanan.

The Asia Foundation (2007) telah mengembangkan perangkat evaluasi yang dapat mengukur secara akurat operasional pelayanan perizinan terpadu dan dampaknya terhadap iklim usaha yang dikenal dengan Indeks Kinerja Pelayanan Perizinan Terpadu (IKP). Perangkat merupakan gabungan dari indikator proses dan hasil yang dirancang

untuk mengevaluasi kapasitas dan kinerja kelembagaan PTSP melalui dimensi sebagai berikut :

1. Struktur

Berkenaan dengan komitmen pimpinan daerah untuk mendukung satbilitas dan keberlanjutan pelayanan dari sisi kelembagaan dan kewenangan PTSP, terdiri atas tiga indikator sebagai berikut : status organisasi, dasar hukum dan kewenangan.

2. Operasional

Berkenaan dengan mekanisme internal pelayanan yang mempengaruhi kualitas, efisiensi dan korupsi, terdiri atas lima indikator sebagai berikut : Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Prosedur Operasional Standar, Laporan Periodik, Mekanisme Pembayaran dan Pemanfaatan Teknologi Informasi.

3. Proses Perizinan

Berkenaan dengan perbandingan aturan resmi prosedur perizinan dengan praktek actual yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan, terdiri atas tiga indikator sebagai berikut: ketentuan resmi persyaratan, waktu dan biaya untuk memperoleh perizinan.

4. Prersepsi Pengguna Layanan

Berkenaan dengan respon pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan, terdiri atas dua indikator sebagai berikut : ketersediaan informasi PTSP, mekanisme penyelesaian keluhan.

5. Volume Penerbitan Izin

Berkenaan dengan pengaruh antara jumlah penerbitan izin selama satu tahun terhadap Produk Domestik Bruto.

Sesunggunya dimaknai bahwa kinerja organisasi/individu diukur secara berimbang dari dua aspek yaitu keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

BSC bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi dan strategi organisasi dilihat dari perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Standar perspektif BSC dari Kaplan dan Norton (dalam Fahmi, 2013:210).

Standar yang disampaikan Kaplan dan Norton tersebut menurut Luis (2007) merupakan titik pandang atau peta wilayah untuk penempatan strategi yang relevan disetiap bagian, lazim dikenal sebagai sasaran strategis.

Penggunaan BSC pada sektor public dapat dimodifikasi sesuai dengan visi misi organisasi, pada instansi pemerintah yang orientasi utamanya adalah pelayanan publik maka perspektif pelanggan/pengguna layanan merupakan hal yang paling penting (Moh. Mahsun, 2011). Dimensi kualitas sebagai parameter kepuasan pengguna layanan sangat dipengaruhi tingkat kepuasan atas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang di terima / dirasakan, sedangkan perspektif Keuangan lebih untuk mengukur efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dan merupakan perbandingan realisasi pendapatan dibandingkan dengan target pendapatan yang telah ditentukan Pada perspektif bisnis internal.

Organisasi pelayanan publik harus mampu mengidentifikasikan nilainilai yang dapat memuaskan konsumen sertamemenuhi pengharapan dan
pengambil kebijakan, adanya inovasi dan perbaikan proses dan
mekanisme kerja merupakan alternatif pilihan dalam meningkatkan
kualitas pelayanan. perspektif pembelajaran dan pertumbuhan
merupakan faktor pendorong peningkatan kinerja dari perspektif
keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal. Parameter untuk
menilai kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah
kepuasan karyawan dan retensi karyawan

Penilaian kinerja bagi instansi pemerintah menurut Osborne dan Gabriel (dalam Keban, 2008) dalam rangka kepentingan sebagai berikut.

- 1. Penentuan besaran gaji atau insentif
- Alat manajemen dalam rangka melakukan perbaikan kegiatan
 Operasional secara berkesinambungan.
- 3. Melihat keterkaitan antara hasil dan pembiayaan program kegiatan atau pelayanan.

3. Indikator Evaluasi Kinerja PTSP

Indikator secara harfiah diartikan sebagai alat bantu untuk memahami berbagai fenomena baik sosial, ekonomi maupun politik, dalam konteks kebijakan publik maka indikator merupakan instrumen penting yang dapat dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu kebijakan. Agar dapat berperan dengan baik maka indikator harus memenuhi persyaratan yang valid dalam arti sesuai dengan realitas atau

fenomena yang akan diukur dan *reliable* dalam arti memiliki keandalan untuk memberikan data dan informasi yang relatif tetap dalam mengukur fenomena yang sama pada waktu yang berlainan.

Ciri indikator yang baik menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012) adalah sebagai berikut:

- Memiliki relevansi dengan kebijakan atau program yang akan dievaluasi
- Memadai dalam arti memiliki kemampuan untuk menggambarkan secara lengkap pencapaian tujuan suatu kebijakan.
- 3. Memiliki kemudahan untuk memperoleh data.
- 4. Memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional atau lebih.

Kegiatan evaluasi kinerja pada PTSP Kabupaten Nunukan dilaksanakan dengan menggunakan indikator evaluasi kinerja menurut Dwiyanto (2012), terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntablitas, sebagaimana rumusan indikator pada Tabel 2.2. Alasan yang mendasari pemilihan indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- Secara tegas dinyatakan sebagai indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, dengan demikian sangat relevan dalam rangka evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur indikator kualitas layanan sebagai pelengkap beberapa indikator lain yang relatif sama yang disampaikan / pendapat para ahli

lainnya seperti Produktivitas, Respontivitas, Responsibiltas dan Akuntabilitas.

 Rumusan terdiri dari indikator yang berorientasi pada proses dan hasil.

Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No.	Indikator Evaluasi PTSP	Indikator Sejenis/pembanding	Pakar/Ahli	
1.	Produksi (termasuk efisiensi dan	Produksi	Gibson, Ivancevich	
	efektifitas		dan Donnelly	
		Efisiensi	Salim dan	
		Efektifitas	Woodward	
2.	Kualitas Layanan	-	-	
3.	Responsibilitas	Responsibilitas	Lenvinne	
4.	Responsivitas	Responsivitas	Lenvinne,	
			Zeithaml, Parasuraman	
			dan Berry	
5.	Akuntabilitas	Akuntabilitas	Lenvinne	

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2016

4. Kendala yang mempengaruhi kinerja

Hakekatnya reformasi adalah adanya perubahan menuju kondisi yang lebih baik pada tataran birokrasi, baik dalam pengertian organisasi publik skala besar seperti pemerintah, pemerintah daerah maupun dalam pengertian skala kecil yakni suatu organisasi yang berorientasi nirbala dan berfokus pada pemberian layanan masyarakat. Makna kondisi yang

lebih baik dalam konteks membangun birokrasi yang profesional mengarah pada pencapaian kinerja birokrasi dalam melaksanakan kewenangan, tugas fungsi dan tanggung jawabnya. Ruang lingkup birokrasi publik profesional berbasis kinerja menurut Widodo (2012: 133) meliputi:

"Profesionalisme birokrasi ini tidak semata-mata dari aspek aparaturnya (birokrat) harus memiliki kompetensi yang tinggi agar kinerja birokrasi menjadi baik, akan tetapi perlu didukung oleh kelembagaan yang kondusif, ketatalaksanaan yang baik, manajemen yang andal, dan teknologi administrasi (sarana dan prasarana) yang diperlukan agar kinerja birokrasi bisa menjadi lebih baik dalam melaksanakan apa yang menjadi tupoknya".

Pendapat tersebut diatas menegaskan bahwa membangun kinerja organisasi perlu didukung oleh beberapa unsur alau faktor yang meliputi struktur kelembagaan, perangkat personil, manajemen dan ketatalaksanaan, teknologi administrasi. Widodo (2012) lebih jauh menggambarkan pilar pendukung kinerja hirokrasi sebagai berikut:

Dimensi perangkat kelembagaan

Berkenaan dengan dasar utama pembentukan kelembagaan yaitu efektivitas, efisiensi Penataan kelembagaan yang menganut asas sedikit struktur kaya fungsi sesuai dengan kondisi geografis wilayah.

2. Dimensi aparatur

Berkenaan dengan kompetensi dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Aparat perlu memiliki kemampuan mendasar dalam hal pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku dalam pelaksanan tugasnya.

3. Dimensi ketatalaksanaan

Berkenaan dengan keberadaan sistem, prosedur dan mekanisme kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab organisasi. Wujud ketatalaksanaan dalm bentuk standar pelayanan, standar opersional prosedur, prosedut tetap yang dapat dijadikan media control dan akuntablilitas bagi organisasi maupun masyarakat yang dilayani.

4. Dimensi keuangan dan peralatan

Berkenaan dengan pengelolaan keuangan secara akuntable dan responsible serta ketersediaan sarana dan prasarana kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi.

Pendapat lain yang relatif hampir sama disampaikan oleh Simanjuntak (2011) bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi faktor utama berupa dukungan organisasi, kemampuan atau efektivitas manajemen, kinerja individu / kompetensi aparatur.

Dukungan organisasi

Keberadaan organisasi dalam wujud struktur kelembagaan untuk kejelasan pembagian, mekanisme dan keseimbangan beban kerja, penggunaan teknologi penyediaan sarana produksi, kondisi lingkungan kerja.

2. Kemampuan manajemen

Kemampuan untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen mulai tahap perencanaan, pengorganisasian, pengadaan dan pembinaan sumber daya manusia, pelaksanaan dan pengawasan.

3. Kompetensi Aparatur

Kompetensi berkenaan dengan kemampuan dan keretampilan kerja serta motivasi dan etos kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan faktor yang mempengaruhi kinerja DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan usaha-usaha yang dilakukan.

B. Penelitian Terdahulu

- Penelitian Kinerja oleh Eko Aprianto 2011. Penelitian deskripsi kualitatif bertujuan mengetahui kinerja KPPT Surakarta dalam pelayanan IMB dan hambatan dalam pelayanan tersebut, kriteria yang digunakan produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas. Ada 4 standar keberhasilan yaitu:
 - a. aspek kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan
 - b. kesesuain capaian retribusi dengan target yang telah ditetapkan
 - c. pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan pelanggan
 - d. laporan pertanggungjawaban disampaikan secara berkala baik
 pada setiap awal mapun akhir tahun. Analisa dsasta

menggunakan teknik analisa data model interaktif yang terdiri dari komponen reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Ada beberapa kendala sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan lapangan belum dilakukan oleh petugas KPPT,
 pegawai teknis dari Dinas Tata Kota
- b. Kurangnya pemahaman gambar bangunan
- c. Masih terbatasnya jumlah pegawai KPPT
- d. Kepala KPPT jarang ditempat sehingga berdampak pada penyelesaian pekerjaan
- e. Sarana dan prasarana yang kurang
- f. Ruang pelayanan yang masih kurang.
- 2. Evaluasi Kinerja PNS dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Tamporo Kabupaten Minahasa, Penelitian kualitastif, konsep yang diteliti adalah kinerja pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka hal yang menjadi fokus yang diamati dari evaluasi kincerja pegawai negeri sipil dalam peningkatan pelayanan publik dengan indikator produktivitas, pelayanan publik yaitu kualitas layanan, responsibilitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyaknya pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan terhadap kualitas.

- 3. Penelitian Deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui kinerja lembaga dengan menggunakan aspek produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitaas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknis analisa data yang digunakan adalah kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data atau penarikan kesimpulan, displey data, verifikasi yaitu (EI Listiany Tahun 20130):
 - a. Produktivitas cukup efektif
 - b. Kualitas layanan belum memuaskan
 - c. Responsivitas dinilai cukup dalam pelayanan tuntutan kepada masyarakat
 - d. Responsibilitas rendah karena kurangnya sosialisasi
 - e. Akuntabilitas telah terwujud. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah birokrat, ketatalaksanaan dan sumber keuangan teknologi informasi.

Berdasarkan pemaparan di atas (reviuw penelitian terdahulu dapat di lihat pada Tabel 2.3) terdapat kesamaan fenomena yang diteliti yaitu kinerja, namun demikian terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitan yang dilaksanakan penulis yaitu sebagai berikut:

 Penulis mengukur sercara utuh seluruh indikator kinerja dari Dwiyanto (2012) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akunbtabilitas. Perbedaan dalam operasional konsep terhadap indikator yang sama antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitan sebelumnya.

> Tabel 2.3 Reviuw penelitian terdahulu

No	Judul/Kompo		Uraian					
1	Penelitian Kin MB/Eko Apriy		erja PTSP Kota Surakarta Dalam Pelayanan I anto/2011					
	Hasil		a. a Produktivitas cukup b. Kualitas pelayanan cukup baik c. Sangat akuntabel					
	Persamaan		Fenomena yang diteliti yaitu kinerja					
	Perbedaan		a. Peneitian sebelumnya mengukur kinerja melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan b. Penelitian yang dilakukan penulis mengukur kinerja melalui 5 (lima) indikator tersebut diatas.					
2		erja PNS dalam meningkatkan pelayanan publik di tomposo Kabupaten Minahasa.						
	Hasil	a. Kinerja aparatur pemerintah yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat						

	b. Penyelenggaraan pelayanan publik masih diharapkan pada sistim pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas SDM aparatur yang belum memadai.
Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
Perbedaan	Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja
	nerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor tati,Netti Herawati,Endang indri Listyani/2013
Hasil	a. Produktivitas cukup efektif b. Kualitas layana belum memuaskan c. Responsivitas dinilai cukup d. Responsibilitas dinilai rendah e. Akuntabilitas dinilai telah terwujud
Persamaan	Fenomena yang diteliti yaitu kinerja
Perbedaan	Operasional konsep dari masing -masing indicator.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019

C. Kerangka Berfikir

Pemerintah telah merespon perubahan tersebut menetapkan perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu sasaran reformasi birokrasi.

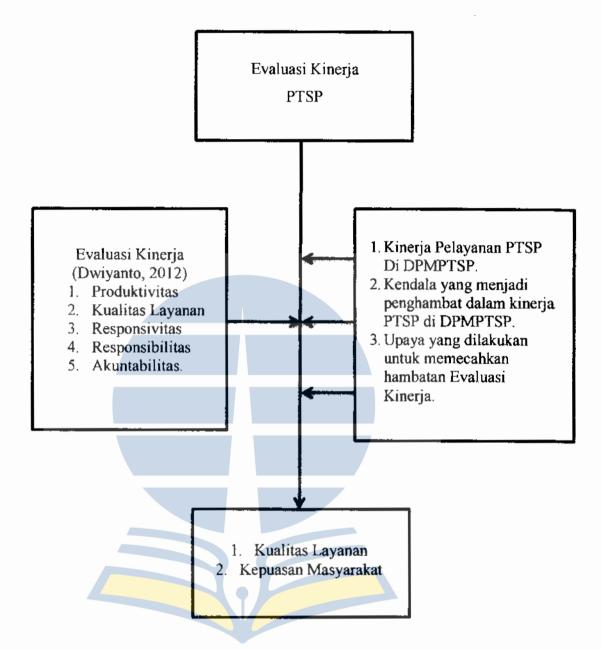
Peningkatan kualitas bermakana adanya perbaikan dari dua sisi yaitu penyelenggaraan dan proses pemberian pelayanan. Manajemen pelayanan terpadu merupakan salah satu pilihan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih mudah, murah, cepat dan terjangkau.

Sejalan dengan perkembangan paradigma administrasi publik dengan model "reformasi", maka telah terjadi perubahan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Hughes dan Barzelay (dalam Keban, 2008) menekankan bahwa integritas pemerintah lebih ditentukan oleh akuntabilitas, responsivitas dan keterbukaan. Pemerintah hendaknya juga berperan sebagai agen birokrasi yang berorientasi ke luar sebagai sebagai "customer driven"

Perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, ukuran dimensi pelayanan sangatlah beragam namun, dalam evaluasi kinerja setidaknya perlu memperhatikan indikator eksternal yang diperoleh dari pengguna layanan seperti kepuasan, akuntabilitas dan respotisivitas untuk melengkapi indikator internal seperti efisiensi dan efektivitas. Evaluasi kinerja yang baik tidak hanya mampu menjawab masalah organisasi dalam konteks proses pemberian pelayanan semata, namun harus bisa berkontribusi untuk menjawab tuntutan dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Penulis memandang perlunya evaluasi kinerja untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara dengan harapan dapat :

- 1. Peningkatan tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.
- 2. Peningkatan kualitas pemberian pelayanan dan kepuasan masyarakat.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir evaluasi kinerja PTSP Sumber: Diolah oleh Peneliti,

D. Operasional dan Konsep

- Definisi konseptual kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi
 - a) Produktivitas, hubungan antara keluaran dan masukan, kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran.

- b) Kualitas layanan, bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan mendapat kepuasan dari pemberian layanan.
- c) Responsivitas, kemamapuan penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan.
- d) Responsibilitas, kesesuaian pemyelenggaraan pelayanan dengan regulasi.
- e) Akuntabilitas, kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai dan norma yang ada di masyarakat.
- Definisi konseptual faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan
 Terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi:
 - a) Kompetensi Aparat
 - b) Dukungan Oragnisasi
 - c) Kemampuan Aparat
- Definisi Operasional kinerja Pelayanan terpadu Satu Pintu dalam penelitian ini meliputi:
 - a) Indikator Produktivitas diukur dari volume penerbitan izin, kontribusi penerimaan retribusi periziman terhadap PAD.
 - b) Kualitas layanan diukur dari kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan.
 - c) Indikator Responsivitas diukur dari daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan.
 - d) Indikator Responsibilitas diukur dari kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan regulasi.

- e) Indikator Akuntabilitas diukur dari keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- 4. Definisi operasional faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan Terpadu satu pintu dalam penelitian ini meliputi:
 - a) Dukungan organisasi diukur dari pembagian tugas dan mekanisme.
 - kemampuan manajemen diukur dari kepemimpinan efektif, kemampuan koordinasi.
 - c) Kompetensi aparat diukur kompetensu aparatur.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan perizinan di Provinsi Kalimantan Utara, dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif untuk melihat fenomena sosial yang terjadi saat ini dalam hubungannya kinerja pelayanan PTSP Istilah deskriptif diartikan upaya memberikan gambaran proses pelayanan PTSP di Provinsi Kalimantan Utara.

Arikunto (2013) menjelaskan bahwa dalam penelitian deskriptif, peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada objek atau wilayah penelitian, dilanjutkan dengan pemaparan dalam bentuk laporan yang lugas apa adanya. Pendekatan kualitatif dipilih mengingat paradigma kualitatif melihat realita tidak hanya sebagai fakta, namun dimungkinkan adanya interpretasi lain untuk mencari makna lain dibalik realita.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif ini dan internal Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara dan para pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan sebagai data utama yang dilakukan melalui wawancara terstruktur, adapun untuk melengkapi kebutuhan data dilakukan pengumpulan data pendukung melalui studi dokumentasi dari berbagai sumber, Moleong (2013) menjelaskan bahwa sumber data penelitian kualitatif adalah tindakan, pernyataan lisan dan tertulis yang perlu dicermati serta benda lain dan

dokumentasi yang perlu diamati sehingga dapat diperoleh makna atas keberadaannya tersebut.

Spadiey (dalam Sugiyono: 2013) dimana peneliti mendalami suatu tempat Pelaku yang paling mengetahui tentang objek yang diteliti dinamakan subjek kunci atau key informan, tentu saja pihak yang mengetahui suatu objek penelitian tidak hanya bersifat tunggal, Informan pada penelitian ini adalah Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Kalimantan Utara (Kepala Bidang, Kepala Seksi), unsur Dinas terkait BP2RD, BLH Provinsi, Bappeda (Kepala Bidang, Kepala Seksi).

"bahwa informasi yang didapat dapat memberikan gambaran secara keseluruhan dimana ada beberapa sumber yang menjadi sumber untuk melengkapi kebutuhan data dilakukan pengumpulan data pendukung".

C. Instrumen Penelitian

Instrumen utama pengumpulan Pada sebuah penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, beberapa ahli menempatkan peneliti sekaligus berperan sebagai peneliti dan bertindak selaku merencanakan penelitian yaitu menyusun laporan, pengumpulan data, menganalisa data, wawancara dan check list sebagai alat bantu instrumen penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) pengumpulan data meliputi wawancara, dokumentasi dan gabungan / triangulasi Penelitian dengan pendekatan kualitatif banyak dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara, observasi yang dilakukan secara, teknik dokumentasi sebagaimana pernyataan Catherine Marshall, Gretchen B Rossman (dalam Sugiyono, 2013:309).

Wawancara

Merupakan percakapan antara dua oranhg atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara terkait topik tertentu, menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2013) yaitu wawancara terstruktur, semi struktur dan tidak terstruktur. Maka dalam penelitian ini penulis memilih wawancara terstruktur mengacu pada pedoman wawancara yang telah di buat dengan menggunakan alat rekam suara sebagai alat bantu.

Dokumentasi

Suatu aktivitas atau proses sistimatis dalam bentuk pelaporan, peraturan, catatan data maupun dalam bentuk gambar dan visual yang berkaitan dengan pelayanan PTSP, Peneliti menetapkan cheek list pengumpulan data sebagai alat bantu datum studi dokumentasi

Observasi

Suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistimatis mengenai gejalagejala yang diteliti.

E. Metode Analisis Data

Metode penelitian kualitatif lebih memberikan ruang bagi penelitinya menempuh langkah non-linear dan siklikal, kadangkala melakukan upaya "kembali" pada langkah-langkah penelitian yang sudah ditempuhnya dalam menjalani proses penelitian (Neuman dalam Gumilar Sumantri, 2005:60). Analisis data menggunakan metode analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu proses aktifitas dalam analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Analysis data dilakukan secara bertahap sejalan dengan berlangsungnya pengumpulan data, penafsiran data tidak digeneralisasi berdasarkan kesamaan namun penafsiran diarahkan untuk menemukan hal mendasar sesuai kenyataan Peneliti melakukan teknik triangulasi dengan memeriksa berbagai sumber data yang lain untuk menemukan informasi yang di nilai menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya pada penyelenggaraan PTSP.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Dinas PMPTSP

Seiring dengan berjalannya reformasi di bidang otonomi daerah dan sebagai implementasi Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 37 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara yang mempunyai tugas pokok merumuskan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

Sebagaimana amanat dari UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang PTSP di bidang Penanaman Modal, Peraturan Pemerintah nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Utara, maka struktur dan nomenklatur adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Utara dan melaksanakan fungsi sebagai institusi penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang penanaman modal dan di bidang teknis/ sektoral lainnya. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) oleh DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara saat ini sudah menyelenggarakan secara efektif

pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal dan di bidang teknis/ sektoral lainnya, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PTSP dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja terkait Pelayanan Terpadu di Daerah, serta Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Hukum dan HAM, Menteri Perdagangan, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan Kepala BKPM Nomor 69 Tahun 2009, Nomor 09 Tahun 2008. AH.01.01.2009, Nomor 69/M-DAG/PER/12/2009, Nomor PER.30/MEN/XII/2009, Nomor 10 Tahun 2009 tentang Percepatan Pelayanan Perizinan Untuk Memulai Usaha.

Visi dan misi

"menjadi institusi yang berdaya saing melalui penanaman modal dan perizinan yang prima untuk mewujudkan Kalimantan Utara yang Mandiri dan Sejahter".

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara sebagai adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan promosi dan daya tarik penanaman modal.
- b. Meningkatkan pelayanan perizinan yang handal yang didukung oleh teknologi informasi dan tenaga yang profesional.

2. Fungsi DPMPTSP

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang penanaman modal.
- b. Memberikan pelayanan perizinan satu pintu, dilakukan untuk meningkatkan efisiensi waktu bagi para investor agar dapat lebih mudah mendapatkan perizinan dalam menjalankan usahanya.
- c. Pelayanan penyiapan bahan informsi potensi dan peluang investasi di Kalimantan Utara.
- d. Pelayanan promosi terhadap potensi daerah Kalimantan Utara terhadap investasi terpadu dan terintegrasi.

- e. Pelayanan data dan informasi terhadap perkembangan investasi prnanaman modal melalui website DPM-PTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- f. Kajian kebijakan terhadap investasi dan penanaman modal di Kalimantan Utara.
- g. Pembinaan, pengawasan serta pengendalian dan penanaman modal dan investasi di Kalimantan Utara.
- h. Memberikan informasi program dan kegiatan investasi dan penanaman modal di Kalimantan Utara.
- Melakukan mediasi dan memfasilitasi calon investasi untuk mendapatkan persetujuan PMA dan atau PMDN.
- j. Melakukan kerjasama regional dan internasional.
 - "dengan melihat susunan tersebut telah dibagi sesuai dengan bidang dan seksi masing-masing telah dibagi sesuai dengan tupoksi dari masing-masing bidang dan seksi".

3. Struktur organisasi

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretariat yang terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
 - 3) Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan.
- c. Bidang Perencanaan, Promosi Penanaman Modal dan Kerjasama yang terdiri dari:
 - 1) Seksi Deregulasi Penanaman Modal dan Daerah.
 - 2) Seksi Perencanaan dan Sektoral.
 - 3) Seksi Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Data dan Sistem Informasi yang terdiri dari;
 - 1) Seksi Pemantauan, Pembinaan, Pengawasan dan Fasilitas Penanaman Modal
 - 2) Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data.
 - 3) Seksi Analisa dan Evaluasi Data dan Sistem Informasi.
- e. Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan yang terdiri dari :
 - 1) Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I.
 - 2) Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II.
 - 3) Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan III.
- f. Bidang Penyusunan Program yang terdiri dari:
 - Kebijakan Kajian Kebijakan dan Pengadaan Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
 - 2) Seksi Kajian Kebijakan Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
 - 3) Seksi Kajian Kebijakan Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
- g. Tim Teknis.
 - "pembagian berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing dan ditetapkan surat keputusan Gubernur namun tim teknis belum duduk di DPMPTSP tapi masih di dinas masing-masing".

4. Jumlah pegawai DPMPTSP sampai dengan 31 Desember 2018 sebanyak 63 orang, terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 38 orang dan tenaga non PNS sebanyak 25 orang. Komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan sebagaimana Tabel 4.1.

Tabel. 4.1 Pegawai DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara

		Tingkat Pendidikan						
No	Uraian	S2	S1	d -3	SMP	SMA	Sekolah	jumlah
							dasar	
				Struk	tral			
1	Kadis	1	-		-	-	-	I
2	Sekertaris	I		-		-	-	I
3	Kabid.	J	3	•	-	_	-	4
4	Kasi	10	2	-	-	-	-	12
5	Kasubag	-	1	1	-	-	-	2
	Non Strukltural							
1	Staf	-	11	4	3	-	-	18
2	Tenaga	-	18	2	5	<u>_</u>	-	25
	Honorer							
	Jumlah							63

Sumber data: Lakip DPMPTSP 2018

"sumber daya manusia merupakan unsur yang paling menentukan dalam proses jalannya roda pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat dengan 63 pegawai yang terdiri dari 18 orang pegawai negeri sipil dan 25 orang tenaga tidak tetap".

2. Kinerja

Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya merupakan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dengan memperpendek jarak atas kondisi geografis wilayah dari fungsi layanan terkait, sehingga pemberian pelayanan lebih singkat kepada pengguna layanan dilihat dari sisi akses dan proses pemberian pelayanan (tabel 4.2 Lampiran V). Penerapan konsep ini mensyaratkan adanya penyederhanaan prosedur dan integrasi penyelenggaraan

pelayanan dalam satu tempat agar dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, sistem pelayanan terpadu dibedakan atas pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Sistem pelayanan terpadu satu pintu berupa pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dan tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, dengan tujuan:

- 1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- 2. Memperpendek proses pelayanan.
- Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Gubernur Kalimantan Utara mendelegasikan kewenangan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu antara lain :

- 1. Memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik.
- Menetapkan mekanisme perizinan dan non perizinan, mulai dari pemohon sampai dengan penyerahan izin kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menetapkan kelengkapan persyaratan administrasi perizinan dan non perizinan.
- Menyampaikan tembusan kepada instansi terkait atas perizinan dan non perizinan yang dikeluarkan.

 Menyampaikan laporan pelayanan perizinan dan non perizinan setiap bulan kepada Gubernur dan instansi terkait lainnya.

Fungsi PTSP di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara melekat pada DPMPTSP, dalam Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara uraian tugas tertuang bahwa tupoksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pergub 37 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang.

Dalam Keputusan Gubernur Kalimantan Utara 37 Tahun 2017 merupakan pendelegasian wewenang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, sebanyak 138 jenis pelayanan perizinan. Rincian jenis pelayanan dapat di lihat pada Tabel 4.2 (terlampir).

B. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Pada hakekatnya penilaian terhadap kinerja pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu pegawai dalam kurun waktu tertentu. Dengan mengadopsi pemikiran dwiyanto digunakan konsep pengukuran kinerja dengan lima indikator. Evaluasi kinerja adalah suatu metode atau sekelompok atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau

tujuan yang ditetapkan dan juga digunakan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja.

" pada prakteknya penilaian terhadap kinerja pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu pegawai dalam kurun waktu tertentu dengan menggunakan kelima indikator tersebut yaitu:

- Untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh publik, nah ini nanti dijadikan dalam peningkatan pelayanan.
- b) Untuk mengukur kualitas layanan.
- c) Untuk menunjukkan sejauh mana pegawai layanan mempunyai daya tanggap, mengenai kebutuhan, aspirasi, harapan dan keinginan masyarakat yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan program.
- d) Untuk mengukur sejauhmana kebijakan dan kegiatan pada satuan kerja. (RDA. Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 3 Juni 2019)".
 - "dalam indikator produktivitas dikaitkan dengan volume penerbitan izin dilihat dari 5 tahun terkhir menunjukkan adanya peningkatan volume izin pada tahun 2018 dibandingkan pada 3 tahun sebelumya disebabkan faktor SDM, regulasi, dan sapras yang masih terbatas. (RDA. Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 3 Juni 2019)".
 - "komponen PAD terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah. Nah dalam kontribusi perizinan terhadap PAD yang belum signifikan karena belum adanya pungutan terkendala dengan peraturan yang belum dikeluarkan untuk pengutan retribusi tersebut. ((IMM. Kabid. BP2RD Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 4 Juni 2019)".

1) Produktivitas.

Produktivitas digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas layanan yaitu:

- a) Izin yang diterbitkan.
- b) Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

c) Realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan.

Kadis DPMPTSP Provinsi Kaltara dan Kabid. Perizinan di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kaltara, Kepala Bidang Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

(1) Izin yang diterbitkan.

Berdasarkan rekapitulasi izin yang diterbitkan berdasarkan pendelegasian dari Gubernur ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara yaitu

- (a) Pergub. Kalimantan Utara Nomor 43 Tahun 2014 tentang wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu.
- (b) Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 37 Tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan Gubernur Kalimanatan Utara nomor 43 Tahun 2014 tentang pendelegasian wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu.

Perizinan usaha 138 jenis, hasil rekapitulasi data 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3.

Gambaran senada disampaikan informan sebagai berikut :

"Dengan adanya pendelegasian wewenang baik di Provinsi dan Kabupaten/Kota maka otomatis perizinan yang dikeluarkan baik izin maupun non izin akan diproses sesuai dengan kewenangan masing-masing". (Kabid. Penyelenggaraan layanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP, Provinsi Kaltara, kutipan wawancara 23 April 2019).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel 4.3 Izin Yang Diterbitkan DPMPTSP Kalimantan Utara Tahun 2015- 2019

NO	JENIS IZIN/SEKTOR	TAHUN				
110		2015	2016	2017	2018	2019
1	LINGKUNGAN	-	3	11	25	6
2	KESEHATAN	1	1	2	2	-
3	PERTAMBANGAN	9	41	40	92	22
4	PERTANIAN	-	-	15	12	3
5	KEHUTANAN	-	7	2	10	-
6	PERHUBUNGAN	8	47	45	64	6
7	PERIKANAN	-	-	14	146	73
8	KETENAGA KERJAAN	_	-	3	38	-
9	PERDAGANGAN	-	-	-	1	-
10	IZIN PENANAMAN MODAL	-	-	-	10	-
11	SOSIAL	-	_	-	3	-
12	PEKERJAAN UMUM	-	-	-	2	-
Jumla		17	99	132	405	110

Sumber: Dari data DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara 2019

Pada tabel 4.3 terdapat peningkatan volume penerbitan izin di tahun 2015 sampai dengan 2019. Adapun izin-izin yang dilimpahkan Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut:

[&]quot;Terlihat data lima tahun terakhir ada peningkatan volumen penerbitan izin khususnya disektor perikanan dan volume izin yang paling banyak terbit di tahun 2018 yaitu 405 izin dan pada tahun 2019 adanya penurunan penerbitan izin".

- a) Pendaftaran penanaman modal.
- b) Izin usaha penanaman modal.
- c) Izin usaha tempat usaha.
- d) Tandar daftar perusahaan.
- e) Izin sarang burung walet.
- f) Imendirikan bangunan.
- g) Izin usaha jasa kostruksi.
- h) Izin penyelenggaran reklame.
- Izin penggunaan lokasi pedagang kaki lima.
- j) Industry kecil.
- k) Industry menengah.
 - 1) Industry besar.
 - m) Izin usaha perluasan industri kecil.
 - n) Izin usaha perluasan industri menengah.
 - o) Izin usaha perluasan industri besar.
 - p) Dll.
- " dalam UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah terhadap pembagian wilayah administrasi, pembagian wilayah kerja perangkat pusat termasuk Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintah terdiri atas urusan pemerintah obsolut, konkuren dan umum. Dalam urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah, sehingga adanya pembagian kewenangan kewenangan dalam pembagian kewenangan masing-masing kabupaten/kota. Sehingga jelas izin yang akan dikerjakan".

Tabel 4.4 Kontribusi Realisasi Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2015-2018

NO	TAHUN	TARGET PAJAK DAERAH (Rp)	REALISASI PAJAK DAERAH (Rp)	%
1	2015	305.206.829.042	305.736.943.264	100,17
2	2016	267.309.153.000	249.930.125.019	93,50
3	2017	297.428,303,388	308.952.404.415	103,87
4	2018	338.500.000.000	390.809.868.842	115,45

^{*)} Sumber Data P2RD Prov. Kaltara Tahun 2018.

Tabel 4.5 Kontribusi Realisasi Retribusi Daerah Provisi Kalimantan Utara Tahun 2015-2018

			• ··· · · · · · · · · · · · · · · · · ·	T
NO	TAHUN	TARGET RETRIBUSI	REALISASI	%
		DAERAH (Rp)		
			RETRIBUSI DAERAH (Rp)	
1	2015	0	0	0
2	2016	0	129.971.200	0
3	2017	140.000.000	137.044.500	97,89
4	2018	210.000.000	1.404.034.067	668,59

^{*)} Sumber Data BP2RD Prov. Kaltara Tahun 2018.

Pada Tabel 4.5 dapat di gambarkan pencapaian realisasi mencapai 97,89%, yang tertinggi diperoleh pada tahun 2018 mencapai 668,59%. Adanya

perbedaan pada Tabel 4.4, rata-rata mencapai 82,60% dengan perolehan terkecil di tahun 2016 yaitu 93,50 % dan terbesar di tahun 2018 mencapai 115,45%, penjelasan informan sebagai berikut:

- "Prosentase realisasi pajak daerah mengalami peningkatan rata-rata 100% dari target dan begitupun retribusi daerah, ya dengan demikian harus bekerja lebih baik lagi dalam merealisasi target-target yang telah ditetapkan". (Kabid. Pendapatan BP2RD Proivinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 06 Mei 2019).\
- 1) Realisasi investasi daerah dibandingkan dengan target yang ditetapkan.

Pada RPJMD DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2016 - 2021 dipergunakan sebagai tolak ukur PMDN maupun PMA dapat dilihat pada Tabel 4.6.

tabel 4.6
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2016 – 2018

No	Tujuan	Indikator Kinerja Tujuan	Target Tahun 2018	Nilai Investasi s/d tahun		Capaian Tahun 2016 – 2021	
		Tujuan	2016	2016	2017	2018	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Mencipta kan Iklim Investasi Yang Kondusif	Meningkat nya Minat Investasi Pelaku Usaha (Trilyun Rupiah)	7,04	3,35	5	15,495	15

Sumber: LAKIP DPMPTSP Tahun 2018

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator kinerja tujuan jumlah nilai realisasi investasi PMA dan PMDN berdasarkan LKPM pada tahun 2018

sebesar Rp. 15,495 Trilyun melampaui target tahun 2018 sebesar 7,04 Trilyun atau 220,1%.

Dari gambaran diatas menunjukkan dapat ditunjukkan pada tabel 4.7. sebagai berikut :

tabel 4.7

	FENOMENA HASIL HAMBATAN				
no	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN		
-	** ***		-		
1	Izin yang diterbitkan	Terdapat peningkatan			
		volume penerbitan izin	volume penerbitan izin		
		dari tahun 2015 -2019	untuk tahun 2018 dan		
			2019 laporan pada		
			triwulan pertama		
			mungkin pada		
			triwulan ke empat ada		
]			peningkatan		
2	_	Terdapat peningkatan	!		
	retribusi perizinan terhadap	perizinan pada setiap			
•	PAD	tahun sejak 2015 -			
		2018			
		Penerbitan perizinan	Pemasukan		
		•	peningkatan PAD		
			jumlahnya masih kecil		
		Julig besur pada 2010	jamainya masin keen		
3	Pencapaian	Jumlah investor sesuai			
	-	target yang ditetapkan	:		
		berdasarkan data			
1		LAKIP tahun 2018			
		LIMI MIMIL 2010			
		Nilai investasi pada	Target indikator		
		•	kinerja pada yang		
		melebihi target yang			
[ditetapkan tahun 2017	2017 adalah 7,05 T		
			dan realisasi pada		
			tahun 2018 adalah		
			terrain 2010 accurati		
			15,495 T		

Sumber: Diolah peneliti, 2019

"Adanya penurunan penerbitan izin disebabkan adanya pendelegasian baik provinsi maupun kabupaten/kota, retribusi penerbitan izin kepada PAD akan terpengaruh".

Kualitas Layanan.

Kualitas layanan (Tjiptono, 2001) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa manusia, proses dari lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianmya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan baik dan memuaskan jika melampaui harapan konsumen dan sebaliknya.

a) Persyaratan.

Proses dan prosedur perizinan dapat meliputi proses pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh petugas. Secara umum secara permohonan izin itu harus menempuh prosedur tertentu melalui Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara selaku pemberi izin. Prosedur persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izinnya, disamping itu DPMPTSP membuka gerai layanan, ditempatkan dikabupaten/kota, sebagaimana kutipan wawancara dengan informan sebagai berikut:

"dengan melengkapi persyaratan yang telah dipersyaratkan maka penerbitan izin dapat diterbitkan sesuai SOP yang ditentukan". (Jufri pengguna layanan gerai di Kecamatan Sebatik kutipan wawancara 29 Mei 2019).

Adapun pernyataan Pernyataan pemohomn menyangkut tentang persyaratan yaitu:

"Persyaratannya tidak terlalu rumit dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Yang biasanya menjadi kendala adalah pertimbangan teknik dari SKPD teknis". (Ska, pengguna layanan di Kecamatan Sebatik kutipan wawancara 30 Mei 2019).

"persoalan biasanya adalah masih adanya persyaratan yang pengurusannya dikabupaten Ini yang menjadi masalah, sebagai contoh seperti persyaratan untuk SPPL, misalkan pengurusan dilimpahkan ke provinsi namun dalam persyaratannya adanya pengurusan SPPL, sehingga pengurusannya ke kabupaten lagi". (H. Symri pengguna layanan di Kota Tarakan kutipan wawancara 30 April 2019).

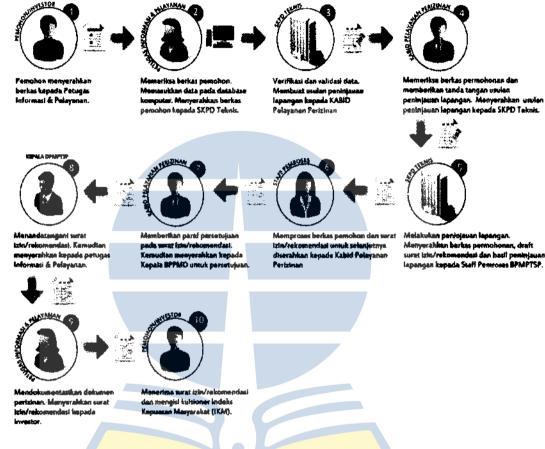
b) Mekanisme dan prosedur.

Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan,

Prosedur Layanan Perizinan Memeriksa berkas Memproses berkas Permohonan menyerahkan pemohon memasukkan Pemohon dan surat izin/ berkas kepada petugas data pada database rekomendasi untuk informasi dan pelayanan computer, menyerahkan selanjutnya diserahkan front office berkas pemohon kepada kepada Kabid. Pelayanan staff back office Perizinan Memberikan paraf Menandatangani surat Merekomendasikan persetujuan pada surat izin/rekomendasi dokumen perizinan izin/rekomendasi, kemudian menyerahkan menverahkan surat kemudian menyerahkan kepada petugas informasi izin/rekomendasi kepada kepada Kepala DMP-PTSP dan pelayanan investor heldesk/servicedesk untuk persetujuan Menerima surat izin/rekomendasi dan kuisioner indeks kepuasan

masyarakat (IKM)

Alur Proses Perizinan Melibatkan SKPD



Prosedur Pelayanan Gambar 4.1 dan 4.2

Sumber: Di kutip dari Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018

Prosedur penyelenggaraan izin baru pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pemohon menyerahkan berkas dari kepada petugas informasi dan pelayanan front office.

- b) Memeriksa berkas pemohon memasukkan data pada data base computer, menyerahkan berkas pemohon kepada staff back office.
- c) Memproses berkas Pemohon dan surat izin/ rekomendasi untuk selanjutnya diserahkan kepada Kabid. Pelayanan Perizinan.
- d) Merekomendasikan dokumen perizinan menyerahkan surat izin/rekomendasi kepada investor
- e) Menandatangani surat izin/rekomendasi kemudian menyerahkan kepada petugas informasi dan pelayanan heldesk/servicedesk
- f) Memberikan paraf persetujuan pada surat izin/rekomendasi, kemudian menyerahkan kepada Kepala DMP-PTSP untuk persetujuan
- g) Menerima surat izin/rekomendasi dan kuisioner indeks kepuasan masyarakat (IKM)
- h) Surat izin ditandatangani Kepala Dinas kemudian dicatatat dalam buku besar dan menghubungi pemohon yang bersangkutan untuk mengambil izin yang telah di keluarkan.

Keluhan juga biasanya disampaikan oleh pemohon yaitu:

"pada kenyataannya belum sepenuhnya satu pintu, karena pikiran kami untuk pengurusan sektor kehutanan pengurusannya di provinsi namun masih adanya pengurusan rekomendasi lainnya di Kabupaten. Harapan kami kalau perizinan itu satu pintu, semua itu harus beres di satu tempat". (Fjr, pengguna layanan di Kabupaten Tana Tidung 4 Juni 2019).

"Pada alur prosedur pelayanan sudah tergambar dalam proeses prizinan langsung diserahkan ke front office, bila dalam proses perizinan mau cepat selesai minta dulu cek list persyaratan dan lengkapi dulu persyaratannya sehingga kalau sudah lengkap masukkan ke front office kemudian berkas diberikan ke OPD teknis dan bila sudah ada rekomendasi teknis dari OPD teknis maka perizinan sudah dapat diproses". (Sfyn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

Memperhatikan ketentuan prosedur pelayanan, pemohon menyerahkan permohonannya dan nanti akan diperiksa oleh Front Office bila kelengkapan sudah lengkap.

c) Jangka waktu pelayanan.

Penyelenggaraan layanan tertera table 4.8 (Lampiran V). Jangka waktu pelayanan di bidang perizinan adalah 5 hari.

"jangka waktu pelayanan penerbitan izin yang ditertapkan selam 5 hari yang terdapat dalam standar operasional prosedur yang terdapat dalam Permendagri 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan layanan terpadu satu pintu pada pasal 28 sejak permohonan lengkap dan diterima dengan benar, yang yang menajdi kendala biasanya pertimbangan teknis dari dinas teknis yang tidak menentu dan kadang-kadang terlalu lema baru disampaikan ke DPMPTSP. (FSL Kabid. Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, hasil wawancara tanggal 4 Juni 2019)".

Upaya peningkatan status SOP dari Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah dilakukan melalui pengusulan pengaturan kepala dinas.

Biasanya terlambatnya penyelesaian proses karena menunggu pemberian pertimbangan teknis dari OPD teknis sehingga keterlambatan tidak bersumber di DPMPTSP, karena biasanya adanya peninjauan lapangan dan kesesuai lokasi yang dimohon adapun tanggapan dari informan yaitu:

"bila diperhatikan proses tersebut keterkaitan dengan OPD terkait bila diperhatikan aspek ketepatan waktu ini belum bisa di tepati karena kami SOP dari DPMPTSP selama 5 hari tapi biasanya tanyakan mengapa belum ada tanggapan dari permohonan izin kami dan kami mendapat penjelasan DPMTSP bahwa dari dinas terkait yang belum memberikan pertimbangan teknis sehingga biasanya lambat dalam penerbitan izin". (Sfn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

d) Biaya pelayanan.

Untuk penentuan besaran tarif pengurusan di DPMPTSP tidak ditarik pungutan sama sekali.

" sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada pasal 18 bahwa proses pelayanan perizinan tidak dikenakan biaya. (FSL Kabid. Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, hasil wawancara tanggal 4 Juni 2019)".

e) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini masih ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

" penanganan pengaduan yang sesuai dengan permendagri 138 Tahun 2017 pada pasal 20 ayat 1-5 bila terdapat permasalahn dalam penerbitan izin sudah ada mekanisme yaitu menerima, memproses, sampai tahap penyelesaian. (HRI Kabid. Kajian Kebijakan dan Pengaduan DPMPTSP, hasil wawancara tanggal 4 Juni 2019)".

Gambaran hasil dari penelitian ini pada tabel 4.9.

Tabel 4.9

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Persyaratan	Telah sesuai dengan ketentuan regulasi	
		Belum memberikan kemudahan	Masih ada persyaratan dari SKPD
2	Mekanisme dan Prosedur	Prosedur sudah sesuai	
		Prosedur tidk memenuhi ketentuan regulasi	ada persyaratan dari SKPD
3	Jangka Waktu Pelayanan	Belum dapat berjalan sesuai dengan SOP	Dalam Standar Pelayanan, disebabkan pertek yang lambat dari SKPD terkait.
4	Biaya	Tidak ada biaya	
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Respon petugas cepat dalam menangani saran, keluhan dan memberikan informasi	•

Sumber: Diolah peneliti, 2019

Sebagaimana pemyataan informan:

"Biasanya dalam pemenuhan persyaratan biasanya dijelaskan terkait syarat yang belum dilengkapi dan petugas menginformasikan lewat telepon perkembangan dari izin tersebut". (Msr., pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

3) Responsivitas.

Kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran dalam hal ini DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Menurut Dunn (2013:437) apakah hasil kebijakan memuaskan, preferensi atau nilai kelompok tertentu. Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok tertentu masyaratkat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya.

"Informasi pelayanan sudah ditempatkan, petugas pelayanan di bagian informasi dan pengaduan. Seluruh pusat informasi sudah ada di bagian informasi dan pengaduan. Mereka bertugas bila ada pemohon ada permasalahan terkait dengan prosedur dan mekanisme kita, silahkan untuk melakukan pengaduan di bagian pengaduan terkait dengan izin - izin yang sudah kita terbitkan atau izin yang belum diproses" (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 27 Juni 2019)".

Respon yang diberikan petugas fron office ke pemohon langsung ditanggapi.

"Bila terdapat permasalahan langsung memberikan tanggapan, sebagai contoh kekurangan berkas dari OPD teknis melakukan peninjauan lapangan, terjadi dua verifikator yaitu verifikator administrasi mengimpormasikan bila terjadi kekurangan berkas dan teknis bila pada saat tinjauan lapangan akan menyampaikan aspek teknis yang akan menyampaikan kepada pemohon. ". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 27 Juni 2019)".

Begitupun dalam proses penerbitan izin adalah di gambarkan sebagai berikut :

"Dalam proses penerbitan izin kita ada dua aspek kelengkapan yang harus dilengkapi, pertama adalah persyaratan administrasi, yang kedua adalah kelengkapan persyaratan teknis. Persyaratan administrasi dan teknis ini mengacu kepada Peraturan dan persyaratan teknis misalnya persyaratan lingkungan biasanya dengan dokumen UKL/UPL berdasarkan luasan sedangkan SPPI dengan jumlah yang akan diproduksi, jika ada persyaratan teknis yang harus dilengkapi disilahkan kepada pemohon untuk mengurus pengurusannya dan jika persyaratan administrasi bersifat mutlak". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 27 Juni 2019)".

Sekilas akan digambarkan mekanisme alur pengaduan sebagai berikut:

ALUR MEKANISME PENGADUAN Gambar 4.5 PENGADUAN JASA PENGADUAN JASA PENGADUAN JASA Menyampaikan Menerima pengaduan Pengaduan Telepon, sms, email Entri data Analisa penyebab Menerima resi/nomor Menerapkan pengaduan tindakan Menerima informasi Memberikan informasi pada pemohon Pernyataan Puas/tidak puas Meiakukan tindakan **Tidak** Verifikasi Ya Puas Selesai

Tabel 4.10 Responsivitas

No	Fenomena	Hasil	Hambatan
a	kejelasan informasi pelayanan	Mampu memberikan kemudahan melalui sistim informasi pelayanan dalam berbagai bentuk	
b	pengawas membantu pengguna layanan	Mampu memberikan pelayanan yang ramah, dan sopan	
С	Loket keluhan dan aduan	layanan informasi pengaduan	

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

4) Responsibilitas.

Pengertian responsibilitas pada penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang di lihat meliputi aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur. Informan utama adalah Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lainnya adalah Kepala Bidang Perizinan Usaha, Kepala Bidang Perizinan Tertentu, Sekretaris DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan unsur Instansi terkait.

a) Persyaratan.

[&]quot;Dalam menjalankan pelayanan pengaduan sudah sesuai dengan prosedur sehingga pemohon dapat langsung mengadukan bila terjadi permasalahan". (HR, Kabid kajian kebijakan dan pengaduan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

Fenomena persyaratan di lihat dan kesesuaian antara berkas persyaratan yang dimohonkan kepada pengguna layanan dengan jenis persyaratan yang ditentukan dalam regulasi. Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa persyaratan untuk memperoleh layanan telah disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara, sebagaimana Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Dasar Persyaratan Jenis Perizinan menurut Peraturan
Gubernur Kalimantan Utara

	Gubernar Rammanam Carra				
NO	PERATURAN		1	DASAR PERSYARATAN UNTUK	
	GUE	BERN	TUR		JENIS PERIZINAN
1	Nomor 2014	43	Ta	hun	173 izin
2	Nomor	37	Ta	hun	153 izin
	2017				

"Dengan ditetapkannya peraturan Gubernur seperti pada tabel diatas tentang pendelegasian dimana dalam pendelegasian tersebut diatur pembagian kewenangan baik provinsi maupun kabupaten/kota dan terlihat pengurangan izin dari 173 menjadi 153 izin". (RDA Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 10 Juni 2019).

Ketentuan persyaratan di bidang Penanaman Modal mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1995 tentang Izin Usaha Industri, Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 1999 tentang

Izin Lokasi, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non perizinan Penanaman Modal

b) Biaya

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu tidak ada pungutan biaya.

Penyelenggara pelayanan memberikan jaminan bahwa tidak ada biaya tambahan lain yang harus dibayarkan pengguna layanan kepada petugas mereka, dalam hal pengurusan perizinan.

c) Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan di lihat dari kesesuaian penyelesaian setiap izin dengan ketentuan jangka waktu pelayanan dalam Standar Pelayanan maupun SOP, sebagaimana dapat di lihat pada Tabel 4.8.

Hasil penelitian menunjukan bahwa penyelesaian perizinan secara umum masih melewati batas waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut:

"Dalam masalah lambatnya proses prizinan ada saja komplen dari masyarakat, berkaitan dengan lambatnya proses penyelesaian perizinan" (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Pernyataan lain yang senada dengan disampaikan informan:

"Terkait dengan masalah waktu penyelesaian penerbitan izin yang menjadi PR walaupun kami telah menetapkan waktu lima hari penerbitan izin dan biasanya terkendala dengan

pertimbangan teknis dari OPD teknis. Saat ini kami sedang berupaya untuk menyamakan komitmen dengan SKPD-SKPD terkait bahwa kita sekarang sudah mulai ke arah yang kami ingin satukan persepsi ini". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Telaah dokumentasi yang peneliti lakukan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara menunjukan bahwa waktu penyelesaian rekomendasi Tim Teknis berdasarkan SOP bidang perizinan usaha dan perizinan tertentu adalah 5 hari. Faktanya masih terdapat penyelesaian rekomendasi Tim Teknis yang melebihi ketentuan SOP, sehingga berdampak kepada keterlambatan penerbitan dokumen perizinan yang dimohonkan pengguna layanan.

Data LAKIP DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2018 menguatkan pernyataan dari informan, di mana hasilnya menunjukan bahwa rata-rata penyelesaian perizinan lebih lama 2 hari dari ketentuan waktu yang ditetapkan.

Konfirmasi masalah keterlambatan penyelesaian perizinan dilakukan peneliti kepada SKPD anggota Tim Teknis dan diperoleh gambaran sebagai berikut:

1) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan dokumen lingkungan dalam bentuk Surat Pernyataan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (SPPL) dari Badan Lingkungan Hidup Daerah sebagai kelengkapan persyaratan pembuatan Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan, namun merujuk ke ketentuan lama, ditargetkan jangka waktu proses pembuatan SPPL selama 7 hari, sebagaimana penjelasan informan:

"untuk penerbitan pertimbangan teknis karena jangka waktu penerbitan Amdal 105 hari, UKL/UPL 7 hari, sedangkan untuk SPPL 1 hari. Jadi biasanya mengalami keterlambatan SOP karena kendala-kendala tersebut. (MRN, Kabid Pengkajian Dampak Lingkungan BLH Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

2) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan rekomendasi teknis dari Dinas Pekerjaan Umum (PU), jangka waktu penerbitan rekomendasi mengacu kepada SOP Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dari PTSP yaitu selama 14 hari.

d) Prosedur pelayanan.

Fenomena prosedur pelayanan di lihat dari kesesuaian penerapan prosedur dengan ketentuan yang berlaku dalam SOP untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat prosedur pelayanan dirasakan masih belum sesuai dengan ketentuan, terutama untuk kegiatan peninjauan lapangan dan penerbitan rekomendasi Tim Teknis, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut:

"setelah peninjauan lapangan baru bisa dibuatkan pertimbangan teknis. ". (MRN, Kasubid Pengkajian Dampak Lingkungan BLHD Provinsi Kalimantan Utara".

Merujuk pada ketentuan SOP bidang perizinan, alokasi waktu penerbitan rekomendasi oleh Tim Teknis adalah selama 7 hari, sebagaimana uraian kegiatan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Proses Penerbitan Rekomendasi Tim Teknis

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	WAKTU
1	Membuat undangan dan koordinasi dengan tim teknis untuk ' peninjauan lapangan sesuai jadwal yang ditentukan	perizinan terkait	½ hari
2	Peninjauan Lapangan sesuai Jadwal yang telah ditentukan	Tim Teknis	2 hari
3	Penerbitan Rekomendasi TIM Teknis Pelayanan Perizinan sesuai BA Peninjauan Lapangan dan penyerahan Rekomendasi ke Petugas Verifikasi		5 hari

Sumber: Di kutip dari Draft Pergup tentang SOP pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Mencermati alokasi waktu untuk setiap uraian kegiatan pada Tabel 4.12 sesungguhnya waktu efektif proses penyampaian undangan sampai dengan pembuatan Berita Acara Peninjauan Lapangan oleh Tim Teknis hanya tersedia 2 hari, dengan intensitas target pekerjaan yang tinggi dimungkinkan terjadinya hambatan dan benturan dalam koordinasi diantara Tim Teknis.

DPMPTSP selaku ketua Tim Teknis telah mengupayakan pelayanan perizinan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang tertuang dalam SOP, sebagaimana penjelasan informan:

"dengan SOP kami yaitu 5 hari kerja biasanya terkendala karena pertimbagan teknis yang terlambat dari OPD teknis. FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Pendekatan kepada jajaran staf sekretariat Tim Teknis telah dilakukan melalui jalinan komunikasi informal lewat telepon dengan harapan dapat mempersingkat birokrasi sejalan dengan tuntutan penyelesaian pekerjaan yang tinggi dan keterbatasan pegawai diantara SKPD anggota Tim Teknis.

Gambaran hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap dimensi responsibilitas menunjukan penilaian yang beragam dari informan terkait fenomena penelitian, secara umum PTSP telah menyelenggarakan pelayanan perizinan mengacu pada ketentuan Standar Pelayanan, namun demikian fakta menunjukan adanya kelemahan pada aspek kesesuaian jangka waktu pelayanan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsibilitas

No	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Persyaratan	Diberlakukan sesuai dengan ketentuan regulasi	
2	Jangka Waktu Pelayanan	belum sesuai ketentuan	Terbatasnya petugas dan belum adanya SOP dari SKPD teknis
3	Prosedur Pelayanan.		Komunikasi dalam koordinasi diantara Tim Teknis

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

" dengan gambaran tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa terkendalanya penerbitan izin dikarena pertek yang terlambat dari OPD teknis".

5) Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas dalam penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stakeholder. Fenomena keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan di lihat dan:

- a) Ketersediaan sistim informasi pelayanan.
- b) Kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan.
- c) Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan.
- d) Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran.

Informan utama adalah Kepala Bidang Data dan Informasi
DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lainnya Kepala
Bidang Perizinan Tertentu, Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan
Utara, Gambaran hasil pengumpulan data sebagai berikut:

1) Penyelenggara pelayanan telah memiliki sistim informasi pelayanan melalui Website, SMS Gateway dan Telpon/HP serta informasi langsung di loket pelayanan. Informan memberikan penjelasan sebagai berikut:

"pemohon dapat melakukan pengaduan dengan SMS, telepon, Email yang dapat direspon oleh staf kami. (HR, Kabid kajian kebijakan dan pengaduan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 26 Juni 2019)".

Penyelenggara pelayanan telah bekerja sama dengan pihak
 Kecamatan dalam rangka kemudahan akses informasi layanan, di

mana Kecamatan berperan sebagai front office layanan PTSP. Uji coba akses informasi pelayanan melalui jaringan internet dapat dilakukan dengan mudah oleh peneliti ke alamat http://pelayanan prizinan.go.id. Fitur yang tersedia telah memberikan kemudahan untuk memperoleh informasi persyaratan dengan menyediakan fasilitas download formulir izin, selain itu tersedia pula layanan informasi laporan perizinan, alur perizinan, alur pengaduan.

 Pembaharuan data dan informasi dilakukan secara berkala sesuai dengan media yang digunakan, pernyataan informan.

"Pembaharuan data informasi penyelenggaraan pelayanan dalam website dilakukan pertahun, sebelumnya pernah pertriwulan. Informasi dalam bentuk penyampaian realisasi penerbitan izin di tempat pengumuman dibuat setiap triwulan". (RDA Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 10 Juni 2019)".

4) Data laporan penyelenggaraan perizinan telah dibuat secara berkala dalam bentuk dokumen yang disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Utara, Instansi teknis terkait dan sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dan keterbukaan penyelenggaraan pelayanan, penjelasan informan sebagai berikut:

"data informasi perizinan dan non perizinan dilaporkan secara berkala kepada Gubernur Kaltara. (RDA Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 10 Juni 2019)".

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi akuntabilitas menunjukan secara umum PTSP telah memberikan kemudahan dan keterbukaan akses

informasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.14,

Tabel.4.14 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Akuntabilitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Ketersediaan sistim informasi pelayanan	Telah memiliki sistim informasi pelayanan dalam bentuk SMS gateway, telepon dan web site	
2	Kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan	Fasilitas download persyaratan dan layanan informasi penyelenggaraan melalui web site	
3	Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan	Dilakukan secara berkala	
4	Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran		

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

- b. Kendala yang mempengaruhi kinerja
 - a. Dukungan Organisasi

[&]quot; tergambar pada tabel tentang kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stakeholder".

Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lainnya adalah Sekretaris dan Kepala Bidang Perizinan Tertentu DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, Kasubag Kelembagaan Bagian Organisasi Sekretariat Provinsi Kalimantan Utara.

1) Struktur organisasi.

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai penyelenggara PTSP dan pendelegasian kewenangan Gubernur kepada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

a) Dasar pembentukan kelembagaan.

Berdasarkan Peraturan Daerah pembentukan kelembagaan DPMPTSP, terdapat Tim Teknis sebagai salah satu unsur dalam struktur organisasi yang berada dalam garis komando masing-masing Kepala Sub Bidang. Merujuk kepada Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 188.44/K.177/2019, dapat dijelaskan beberapa hal terkait Tim Teknis sebagai berikut:

- (1) Tim Teknis bersal dari instansi teknis.
- (2) Tim Teknis dibutuhkan permintaan pertek.
- (3) Tugas pokok Tim Teknis melakukan evaluasi keteknisan.

Penilaian peneliti terhadap fenomena dasar pembentukan kelembagaan adalah adanya kontradiksi kedudukan Tim Teknis, dimana berdasarkan struktur organisasi, Tim Teknis bertanggung jawab kepada Kepala DPMPTSP

melalui Kepala Sub Bidang dan Kepala Bidang yang bersesuaian, akan tetapi kedudukan 'status kepegawaian tetap berada di Instansi asal. Kondisi ini berimplikasi pada penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP yang belum sepenuhnya satu pintu.

b) DPMPTSP penyelenggara PTSP.

Penyelenggaraan PTSP di Provinsi Kalimantan Utara ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara bahwa dalam pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pelayanan kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pendelegasian kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pendelegasian kewenangan dari

Penegasan DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu dituangkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, Pasal 10 penyelenggaraan PTSP wajib menyederhanakan pelayanan perizinan dan non perizinan, DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola

pelayanan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan dengan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu".

c) Pendelegasian kewenangan dari Gubernur kepada DPMPTSP.

Telaah dokumen yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa Gubernur Kalimantan Utara telah mendelegasikan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi urusan penanaman modal dan perizinan terpadu. Pendelegasian melalui Peraturan Gubernur secara kronologis sebagai berikut:

- (1) Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2014 menetapkan penyelenggaraan 173 jenis pelayanan perizinan.
- (2) Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2017 menetapkan penyelenggaraan 153 jenis pelayanan perizinan.
- 2) Kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja

Fenomena kejelasan pembagian lugas dan mekanisme kerja di lihat dari adanya Standar dan Maklumat Pelayanan, SOP, Pembagian tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

a) Standar dan maklumat pelayanan.

DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP telah memiliki Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur.

Maklumat Pelayanan yang ditandatangi oleh Kepala DPMPTSP tentang Motto Pelayanan, bahwa kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan apabila tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Data dokumentasi menunjukan bahwa penandatanganan Maklumat Pelayanan telah dilakukan Tahun 2018 bersamaan dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh semua pejabat struktural di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

b) Standar operasional prosedur.

DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan SOP melalui Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur.

c) Pembagian tugas dan mekanisme kerja

DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan mekanisme kerja melalui Peraturan Provinsi Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Upaya peningkatan kinerja pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan perizinan dengan pola PTSP dilakukan

DPMPTSP dengan menyusun Kode Etik dan Perilaku pada DMPTSP Provinsi Kalimanta Utara.

3) Fasilitas teknologi, sarana dan prasarana.

Fenomena fasilitas teknologi, sarana dan prasarana di lihat dan ketersediaan kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan dan kenyamanan sarana prasarana. Hasil pengamatan menunjukan bahwa DPMPTSP sebagai penyelenggaraan pelayanan telah memiliki gedung kantor milik sendiri yang permanen, saat ini gedung kantor di pusat di Gedung Gadis. Informan memberikan penjelasan sebagai berikut:

"sebelumnya kantor DPMPTSP masih ngontrak tapi sekarang sudah memiliki kantor sendiri dan bergabung dengan gedung gadis dan situasi gedung sudah dirubah menjadi konsep pelayanan dengan sarana dan prasarana yang memadai. ". (MTR, Sekretaris DPMPTSP Provinsi Kaltara, 26 Juni 2019).

Kelengkapan sarana Kelengkapan sarana prasarana pada

DPMPTSP Provinsi Kalimanta Utara sebagaimana Tabel 4.15.

(Terlampir).

Pada Tabel 4.15 (Lampiran V) dapat di lihat bahwa alat transportasi tidak dapat digunakan karena rusak. Kepemilikan gedung kantor merupakan hal yang sangat mendasar dan sangat penting untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan, selain itu merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Gambaran hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap

dimensi dukungan organisasi dapat di lihat pada label 4.16.

Tabel 4.16 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Dukungan Organisasi

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Struktur	Kelembagaan DPMPTSP	Penyelenggaraan
	Organisasi	telah ditetapkan melalui	
	9.8	Peraturan Daerah	pintu secara penuh
		Totalan Davidi	printa sociale portan
!		DPMPTSP telah memiliki	
		ketentuan sebagai	
		penyelenggara PTSP	
		Telah memiliki peraturan	
		pendelegasian wewenang	
		penyelenggaraan perizinan	
		dan non perizinan	
2	Mekanisme	Telah memiliki Standar	Belum dapat
	dan	dan Maklumat Pelayanan	diterapkan secara
	pembagian	Telah memiliki peraturan	konsisten dan perlu
	kerja	mekanisme kerja	harmonisasi dengan
	Reija	inekanisine kerja	narmonisasi dengan
		Telah memiliki SOP untuk	
1		semua jenis pelayanan	tinggi
3	Fasilitas	telah memiliki gedung	Komitmen pimpinan
	teknologi		daerah masih kurang
		fasilitas sarana prasarana	_
	prasarana		anggaran

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

"tergambar pada tabel tim teknis belum secara maksimal"

b. Kemampuan Manajemen.

Pengertian kemampuan manajemen dalam penelitian ini adalah kemampuan manajerial penyelenggara PTSP di lihat dari fenomena kepemimpinan efektif dan koordinasi.

Informan utama Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, SKPD Teknis terkait.

1) Kepemimpinan efektif.

Fenomena kepemipinan efektif di lihat dari upaya penyederhanaan prosedur pelayanan dan cara membangun organisasi berkinerja tinggi.

Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan menerapkan SOP.

2) Koordinasi.

Fenomena koordinasi di lihat dari keberadaan Tim Teknis, mengingat tugas dan fungsi DPMPTSP sebagai pengelola penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pola PTSP. Hasil pengamatan dan studi dokumentasi menunjukan bahwa DPMPTSP telah membentuk Tim Teknis berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor: 188.44/K.177/2019 tentang Tim Teknis pelayanan perizinan dan non perizinan, dengan keanggotaan Tim Teknis sebagaimana Tabel 4.17. Tugas utama Tim Teknis adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pemeriksaan teknis di lapangan terhadap perizinan yang memerlukan pertimbangan teknis dengan membuat kajian dan berita acara hasil pemeriksaan sesuai bidangnya.
- b) Memberikan rekomendasi teknis kepada kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan utara mengenai menyetujui atau menolak suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis.
- c) Dalam melaksanakan analisa terhadap berkas permohonan yang memerlukan pertimbangan teknis dilakukan dikantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan utara.

Tabel 4.17 Teknis Perizinan PTSP Provinsi Kalimantan Utara

NO	BIDANG	UNSUR TIM TEKNIS	KETERANGAN
	PERIZINAN		
	Usaha, jenis	Dinas Kesehatan Provinsi	Keanggotaan
	pelayanan	Kalimantan Utara	unsur Tim
:	perizinan	Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Utara	Teknis berbeda- beda sesuai
		Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Provinsi Kalimantan Utara	dengan jenis dan persyaratan
		Dinas lingkungan hidup Provinsi Kalimantan Utara	pelayanan

Disease and the boundary Berning in the
Dinas perhubungan Provinsi perizinan
Kalimantan Utara
Dinas perindakon dan UKM
Provinsi Kalimantan Utara
Dinas kelautan dan
perikanan Provinsi
Kalimantan Utara
Dinas pendidikan dan
kebudayaan Provinsi
Kalimantan Utara
Dinas pertanian dan
ketahananpangan Provinsi
Kalimantan Utara
Dinas kehutanan Provinsi
Kalimantan Utara
Dinas ESDM Provinsi
Kalimantan Utara
Dinas PURP Provinsi
Kalimantan Utara
Dinas komunikasi dan
informatika Provinsi
Kalimantan Utara
Living the Day of the Control of the

Sumber: Di olah peneliti dari data DPMPTSP, 2019

Keberadaan Tim Teknis sangat penting mengingat DPMPTSP hanya melaksanakan fungsi administrasi dari proses penyelenggaraan PTSP, kewenangan dapat atau tidaknya suatu permohonan izin ditindaklanjuti merupakan kewenangan Tim Teknis, sebagaimana penjelasan informan:

"Terbentuknya Tim Teknis untuk membatu PTSP dalam hal mengkaji dan DPMPTSP setiap izin yang masuk. Jadi PTSP adalah lembaga administrator saja untuk mempermudah pelayanan perizinan". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Tim Teknis di dukung oleh staf sekretariat yang secara administratif bertanggungjawab untuk melakukan pemeriksaan persyaratan, melakukan peninjauan lapangan, menyampaikan saran pertimbangan pengambilan keputusan dan membuat Berita Acara hasil peninjauan Lapangan.

Agenda koordinasi diantara dilakukan melalui rapat Tim Teknis secara insidentil sesuai kebutuhan, sedangkan koordinasi diantara anggota staf sekretariat Tim Teknis lebih sering dilakukan via telepon dan saat melakukan peninjauan lapangan. Rapat internal pada jajaran DPMPTSP dilakukan secara berkala setiap bulan dengan agenda utama evaluasi penyelenggaran proses pemberian pelayanan perizinan. Faktanya penyelenggaraan PTSP belum sepenuhnya satu pintu, salah satu indikator adalah belum ada penempatan petugas SKPD Teknis secara permanen di DPMPTSP.

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi kemampuan manajemen dapat di lihat pada Tabel

Tabel 4.18 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kemampuan Manajemen

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Kepemimpinan efektif	Penyederhanaan prosedur pelayanan perizinan	,
400		Sinergitas dalam membangun organisasi berkinerja tinggi	
2	Koordinasi	Telah membentuk Tim Teknis PTSP PTSP belum sepenuhnya satu	pimpinan dan
		pintu	Toking

Sumber: Di olah Peneliti, 2019

"Dalam permasalahan yang biasa timbul maka DPMPTSP dan tim teknis akan berkoordinasi untuk menjawab atau mengambil kesimpulan yang dihadapi".

Kompetensi Aparatur.

Dimensi kompetensi aparatur dalam penelitian ini di lihat dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja dengan informan utama Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala Bidang di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

1) Kemampuan dan keterampilan teknis.

Fenomena kemampuan dan keterampilan teknis di lihat dari pola peningkatan kapasitas aparatur. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pola pembinaan dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan dengan mengalokasikan anggaran

untuk diklat teknis. Setiap tahun dilakukan pengiriman untuk mengikuti diklat dasar maupun sektoral. Saat ini DPMPTSP telah memiliki operator Sistem Informasi Secara On line dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Informan memberikan penjelasan sebagai berikut:

" Perlunya mengikuti Diklat yang sesuai dengan perkembangan dan kompetensi yang setiap saat selalu berubah oleh karena DPMPTSP biasanya mengirim staf untuk mengikuti diklat". (MTR Sekertaris DMPTSP Provinsi Kaltara, wawancara tanggal 26 Juni 2019)".

Kegiatan lain yang telah dilaksanakan adalah Pelatihan

Etika Pelayanan bagi seluruh petugas di lini depan DPMPTSP

Provinsi Kalimantan Utara.

2) Motivasi dan etos kerja

Fenomena motivasi dan etos kerja dalam penelitian ini di lihat dari upaya motivasi dan etos kerja dan upaya membangun budaya kerja organisasi. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa secara umum pola untuk meningkatkan motivasi dan etos kerja di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara antara lain dilaksanakan melalui apel rutin setiap pagi, didalamnya terdapat pembinaan oleh pimpinan secara bergilir mulai Kepala Badan, Sekretaris dan Kepala Bidang serta pembinaan secara berjenjang oleh masing-masing bidang.

Pengamatan langsung yang dilakukan peneliti menunjukan bahwa apel pagi secara rutin dilaksanakan pada jam 7.30 Wita mulai hari Senin dan hari Kamis, dengan pembina apel yang bergilir setiap hari kamis

Upaya membangun budaya organisasi telah dilakukan melalui penandatanganan Pakta Integritas bagi seluruh Pejabat Struktural di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Telaah dokumen menunjukan bahwa penandatanganan pakta integritas dilakukan bersamaan dengan penandatanganan maklumat pelayanan tahun 2018. Butir pakta integritas selengkapnya peneliti kutip sebagai berikut:

- Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak melibatkan din dalam perbuatan tercela,
- Tidak meminta atau menerima pemberian langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah. bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- Bersikap transparan, jujur, objektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas;
- 4. Menghindarkan pertentangan kepentingan (conflict of interest) dalam pelaksanaan tugas;
- Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan tugas, terutama kepada karyawan yang berada di pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten;
- Akan menyampaikan informasi penyimpangan integritas di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara serta turut menjaga kerahasiaan saksi atas pelanggaran peraturan yang dilaporkannya;
- 7. Bila saya melanggar hal-hal tersebut di atas, saya siap menerima konsekuensinya.

Konsistensi membangun budaya kerja organisasi secara berkesinambungan dilakukan dengan menetapkan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Motto Pelayanan, Janji Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Perizinan.

Maklumat pelayanan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara pada tanggal 10 Juli 2018 sebagai wujud dari komitmen optimalisasi dan perbaikan kinerja penyelenggara PTSP. Unsur yang terkandung dalam regulasi terkait upaya membangun budaya organisasi yang baik secara ringkas adalah sebagai berikut:

- a) Kode Etik meliputi nilai-nilai pribadi, kewajiban, larangan dan hak penyelenggara pelayanan perizinan
- b) Pedoman Perilaku meliputi tuntunan penyelenggara pelayanan ketika menyampaikan salam, memberikan penjelasan, memberikan pelayanan dan setelah selesai memberikan pelayanan.
- c) Janji Pelayanan: Cepat, Mudah, Murah, Transparan dan Pasti.
- d) Maklumat Pelayanan: kami siap memberikan pelayanan sesuai denga standar pelayanandan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Gambaran hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap dimensi kompetensi aparatur dapat di lihat pada tabel 4,19.

Tabel 4.19 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi

Kompetensi Aparatur

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Kemampuan dan keterampilan teknis	Telah mendapatkan akses bidang perizinan	Jumlah anggaran dan pegawai terbatas
2	Motivasi dan Etos Kerja	Telah menetapkan kode etik, pedoman perilaku, maklumat dan pakta integritas	

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

- "Untuk peningkatan keterampilan dan sarana prasarana serta peningkatan kompetensi para pegawai dibutuhkan biaya yang sesuai".
- c. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut diatas
 - 1. Mengukur kinerja pelayanan
 - a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi
 - b. Menetukan indikator dan ukuran kinerja
 - c. Mengukur tingkat ketergantungan dan tujuan organisasi
 - 2. Evaluasi kinerja
 - a. Feedback
 - b. Penilaian kemajuan organisasi
 - c. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas

2. Pembahasan

- a. Evaluasi Kinerja Pelayanan
 - 1. Produktivitas.

Untuk lebih jelas mengenai produktivitas, ada beberapa pengertian menurut beberapa para ahli yaitu :

- a. Daryanto (2012:41), produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil dengan sumber untuk menghasilkan hasil tersebut.
- b. Handoko (2011:210), produktivitas adalah hubungan antara masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sitem produktif. Dalam teori, sering mudah mengukur hubungan ini sebagai rasio keluaran dibagi masukan. Bila lebih banyak keluaran diproduksi dengan jumlah masukan sama, produktivitas naik. Begitu juga bila lebih sedikit masukan digunakan untuk sejumlah keluaran sama, produktivitas juga naik.
- c. Smith dan wekeley (1995), produktivitas adalah produksi atau output yang dihasilkan dalam satu kesatuan waktu untuk input.

"dari beberapa pendapat tersebut diatas sebenarnya produktivitas memiliki dua dimensi, yaitu pertama efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang masksimal yaitu capaian target yang berkaitan dengan yang berkualitas, kuantitas, dan waktu. Kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan input direncanakan dengan input sebenarnya. Apabila input yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi".

Tabel 4.20 Reviuw penelitian terdahulu

No.	Judul	Uraian
1.		an kinerja dan motivasi terhadap wai badan kepegawaian daerah provinsi
	Hasil	a. Kantor badan kepagawaian provinsi lampung melakukan penilaian sehingga pegawai dapat terpantau. b. Produktivitas dapat ditingkatkan melalui penilaian kinerja dan motivasi kerja dari sehingga
	Persamaan	terbentuk karakter pegawai.
-	Perbedaan	Fenomena yang diteliti adalah kinerja Jenis penelitian yang digunakan
	1 erbeddari	adalah penelitian eksplonasi, deskripsi dan kausal.
2.	Evaluasi konerja ka	aryawan PT. Nur Ramadhan Wisata
	Hasil	a. Sebaiknya ada lembar penilaian evaluasi yang akan dinilai dalam evaluasi.
		b. Sebaiknya atasan dapat mengatur
		tentang evaluasi kinerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.
	Persamaan	Fenomena yang dipilih Evaluasi kinerja karyawan
	Perbedaan	Dalam evaluasi yang dinilai adalah kesusuaian, prestasi kerja, tanggung jawab, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan.

Dapat dilihat perkembangan penerbitan izin dari 2015-2019 (tabel 4.3).

1) Banyaknya izin yang diterbitkan.

"Angka pertumbuhan mulai tahun 2015 terlihat memiliki kecenderungan naik, namun demikian hasil tersebut belum dapat menggambarkan produktivitas pelayanan perizinan pada PTSP".

Tabel 4.21 Tingkat Pertumbuhan Perizinan Tahun 2011-2015

NO	TAHUN	JUMLAH IZIN	PERTUMBUHAN (%)
1	2015	17	9,8
2	2016	99	57,23
3	2017	132	76,30
4	2018	405	264,7
5	2019	110	71,89

Sumber: Diolah peneliti, 2019

2) Realisasi investasi daerah berdasarkan target yang ditetapkan

Tabel berikut memperlihatkan realisasi retribusi sebagai berikut:

Tabel 4. 22 Kontribusi Realisasi Retribusi Daerah Provisi Kalimantan Utara Tahun 2015-2018

NO	TAHUN	TARGET RETRIBUSI DAERAH (Rp)	REALISASI RETRIBUSI DAERAH (Rp)	%
1	2015	0	0	0
2	2016	0	129.971.200	0
3	2017	140.000.000	137.044.500	97,89
4	2018	210.000.000	1.404.034.067	668,59

*) Sumber Data BP2RD Prov. Kaltara Tahun 2018.

Tahun 2018 yang merupakan tahun kedua periode Renstra 2016 – 2021 telah ditetapkan 2 sasaran strategis dengan 2 Indikator sasaran dengan target yang harus dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara, terdapat 2 indikator kinerja yang dapat mencapai target yaitu Jumlah Nilai Investasi PMDN/PMA, Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Informasi Pelayanan Perizinan.

Jika dilihat dari capaian yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara sampai dengan Desember 2018 untuk jumlah Nilai Investasi PMDN/PMA telah melampaui target yang telah ditetapkan dalam Renstra DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara untuk tahun 2018 sebesar 220,1% khususnya pada Sasaran Strategis Meningkatkan Nilai Investasi PMDN/PMA dan pelaporan pembangunan dengan indikator kinerja adalah jumlah Rencana Nilai Investasi PMDN/PMA dengan target 7.040.000.000.000,- dan berdasarkan release BKPM RI sampai dengan triwulan IV Nilai Investasi PMDN/PMA untuk Provinsi Kalimantan Utara telah mencapai angka Rp. 15.494.766.758.040 dengan rincian masing-masing triwulan sebagai berikut:

Tabel 4.23

Total Nilai Rencana Investasi di Provinsi Kalimantan Utara
(Januari s/d Desember 2018)

N O	КАВ/КОТА	N	ILAI INVESTASI
1	TRIWULANI	Rp	1.274.091.317.200
2	TRIWULAN II	Rp	1.449,835,337,740
3	TRIWULAN III	Rp	8.770,940,043,100
4	TRIWULAN IV	Rp	3,999,900.060.000
TC	OTAL NILAI INVESTASI		

Sumber: LKPM Online BKPM RI, Tahun 2018

b. Kualitas Layanan.

Pendapat beberapa para ahli mengenai kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan memiliki kontribusi bagi perusahaan yang membedakan perusahaan dari pesaingnya (simon, et. Al : 2005).
- 2) Salah satu cara untuk membedakan perusahaan jasa dengan pesaingnya adalah penyerahan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten (kotler: 2000).
- 3) Kualitas pelayanan adalah penilaian konsulen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (bloemer, 1998 dalam karsono: 2007).

Tabel 4.24
Reviuw penelitian terdahulu

No.	Judul	Uraian
1.		embers terhadap strategi pemasaran di
	lembah fitness center	universitas gajah mada oleh Tin Yuniana
	(2009).	
	Hasil	- Tingkat kepuasan members terhadap
		strategi pemasaran di lembah fitness.
	Persamaan	Fenomena yang diteliti adalah tingkat
		kepuasan members
	Perbedaan	Pengumpulan data menggunakan angket
		tertutup.
2.		duk, promosi, kerja dan tempat terhadap
	kepuasan masyarakat	
	Hasil	- Hasil penelitian menunjukkan uji
		keberadaan konsumen
	Persamaan	Fenomena yang dipilih terhadap
		kepuasan masyarakat
	Perbedaan	Penelitian koreksional menggunakan
	L	metode survei dengan instrumen angket.

Kualitas layanan (Tjiptono, 2001) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

a). Persyaratan

pemberian persyaratan telah ditetapkan melalui keputusan kepala DMPTSP dan adapun layanan yang diberikan untuk daerah perbatasan dengan memberi kemudahan dengan membuka gerai layanan, ditempatkan dikabupaten/kota, sebagaimana kutipan wawancara dengan informan sebagai berikut:

"dengan melengkapi persyaratan yang telah dipersyaratkan maka penerbitan izin dapat diterbitkan sesuai SOP yang ditentukan". (Jufri pengguna layanan gerai di Kecamatan Sebatik kutipan wawancara 29 Mei 2019).

"Persyaratannya tidak terlalu rumit dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Yang biasanya menjadi kendala adalah pertimbangan teknik dari SKPD teknis". (Ska, pengguna layanan di Kecamatan Sebatik kutipan wawancara 30 Mei 2019).

Adapun pendapat lain yaitu:

"persoalan biasanya adalah masih adanya persyaratan yang pengurusannya dikabupaten Ini yang menjadi masalah, sebagai contoh seperti persyaratan untuk SPPL, misalkan pengurusan dilimpahkan ke provinsi namun dalam persyaratannya adanya pengurusan SPPL, sehingga pengurusannya ke kabupaten lagi". (H. Symri pengguna layanan di Kota Tarakan kutipan wawancara 30 April 2019).

b). Mekanisme dan prosedur.

Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Prosedur penyelenggaraan izin baru pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pemohon menyerahkan berkas dari kepada petugas informasi dan pelayanan front office.
- (2) Memeriksa berkas pemohon memasukkan data pada data base computer, menyerahkan berkas pemohon kepada staff back office.
- (3) Memproses berkas Pemohon dan surat izin/ rekomendasi untuk selanjutnya diserahkan kepada Kabid. Pelayanan Perizinan.
- (4) Merekomendasikan dokumen perizinan menyerahkan surat izin/rekomendasi kepada investor
- (5) Menandatangani surat izin/rekomendasi kemudian menyerahkan kepada petugas informasi dan pelayanan heldesk/servicedesk
- (6) Memberikan paraf persetujuan pada surat izin/rekomendasi, kemudian menyerahkan kepada Kepala DMP-PTSP untuk persetujuan
- (7) Menerima surat izin/rekomendasi dan kuisioner indeks kepuasan masyarakat (IKM)

Keluhan yang disampaikan pengguna layanan adalah adanya ketidaksesuaian antara prosedur pelayanan yang ditetapkan dengan pengalaman langsung pada saat pengurusan izin, yakni ketika pengguna layanan di minta mengurus sendiri rekomendasi dari beberapa Satuan Kerja

Perangkat Daerah (SKPD) teknis sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut:

"pada kenyataannya belum sepenuhnya satu pintu, karena pikiran kami untuk pengurusan sektor kehutanan pengurusannya di provinsi namun masih adanya pengurusan rekomendasi lainnya di Kabupaten. Harapan kami kalau perizinan itu satu pintu, semua itu harus beres di satu tempat". (Fjr, pengguna layanan di Kabupaten Tana Tidung 4 Juni 2019).

Pendapat yang relatif sama disampaikan informan lainnya terhadap prosedur pelayanan izin di PTSP sebagai berikut:

"Pada alur prosedur pelayanan sudah tergambar dalam proses prizinan langsung diserahkan ke front office, bila dalam proses perizinan mau cepat selesai minta dulu cek list persyaratan dan lengkapi dulu persyaratannya sehingg kalau sudah lengkap masukkan ke fron office kemudian berkas diberikan ke OPD teknis dan bila sudah ada rekomendasi teknis dari OPD teknis maka perizinan sudah dapat diproses". (Sfyn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

Memperhatikan ketentuan prosedur pelayanan, pemohon menyerahkan permohonannya sesungguhnya tidak ada keharusan bagi pengguna layanan untuk mengurus rekomendasi teknis di SKPD terkait, pemohon cukup menyampaikan formulir berikut kelengkapan persyaratannya di Bagian Front Office bila kelengkapan sudah lengkap.

c) Jangka waktu pelayanan.

Pendapat pengguna layanan terhadap kesesuaian penyelesaian perizinan dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Nomor 757/112.1 Tahun 2018 tentang pada Standar Operasional Prosedur (SOP) PTSP. Pelayanan Publik Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana terter pada table 4.8 (Terlampir). Jangka waktu pelayanan di bidang perizinan adalah 5 hari.

Upaya peningkatan status SOP dari Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah dilakukan melalui pengusulan pengaturan kepala dinas.

Biasanya terlambatnya penyelesaian proses karena menunggu pemberian pertimbangan teknis dari OPD teknis sehingga keterlambatan tidak bersumber dari proses perizinan di DPMPTSP, faktor keengganan pengguna layanan dalam memberikan respon terhadap perlakuan penyelenggara juga dapat mempengaruhi kecepatan penyelesaian. Hal lain yang di nilai sangat berpengaruh, berhubungan erat dengan penerbitan rekomendasi Tim Teknis dari SKPD terkait, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut:

"bila diperhatikan proses tersebut keterkaitan dengan OPD terkait bila diperhatikan aspek ketepatan waktu ini belum bisa di tepati". (Sfn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

d) Biaya pelayanan.

Untuk penentuan besaran tarif pengurusan di DPMPTSP tidak ditarik pengutan sama sekali.

"dalam pengurusan di DPMPTS sebenarnya sudah tidak ada pengutan biaya tapi pengurusan yang diluar misal pengurusan dokumen dan biasanya adanya penggambaran lokasi yang dimohon itu semua tidak gartis pak. (ABD pemohon dari nunukan)".

e) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pada penanganan pengaduan dan masukan di lihat dan respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa pengguna layanan memberikan tanggapan positif terhadap respon penyelenggara layanan atas penyampaian pengaduan, saran maupun kebutuhan informasi lainnya.

Hasil wawancara di Kantor DPMPTSP menegaskan pernyataan informan bahwa telah ada petugas khusus yang menangani pengaduan, di ruang pelayanan terdapat satu sudut untuk pelayanan informasi dan pengaduan serta terpisah dengan tempat penerimaan berkas.

No.	Standar pelayanan	keterangan
1.	Persyaratan	Sesuai dengan Keputusan Kepala DMPTSP
2.	Mekanisme dan prosedur	Telah ditepkan keputusan kepala DPMPTSP No. 757/112.1/DPMPTSP/2018
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai dengan Kemendagri 138 tahun 2017 bahwa jangka waktu adalah 5 hari
4.	Biaya pelayanan	Sesuai dengan perda Provinsi Kalimantan Utara 3 Tahun 2018
5.	Penanganan pengaduan	Terdapat layanan pengaduan berdasarkan PP 76 Tahun 2013

Diolah oleh Peneliti, 2019

"bahwa kualitas pelayanan yang telah ditepkan oleh DPMPTSP telah melaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 dengan lima standar pelayanan tersebut dan berdasarkan penilaian dari Kemenpan Reformasi Birokrasi DPMPTSP mendapat Nilai B- tahun 2018, untuk tahun 2019 sudah dilakukan penilian namun hasilnya belum disampaikan.

c. Responsivitas.

Pendapat para ahli mengenai responsivitas adalah sebagai berikut :

- Santoso (2008 : 131) menyatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar.
- 2) Pelayan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut (kurniawan dan rajib 2009 : 56).
- 3) Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, kinerja birokrasi dapat dilihat salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik (saiful arif 2000 : 1).

Pengertian responsivitas pada penelitian ini adalah daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan.

Fenomena untuk melihat responsivitas meliputi kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, sikap petugas dalam membantu pengguna layanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan. Informan utama adalah Kepala Bidang Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 4.25 Reviuw penelitian terdahulu

No.	Judul	Uraian
1.	Jurnal analisis responsunggul kabupaten del	nsivitas pelayanan publik di kecamatan i serdang oleh darwin.
	Hasil	 Digunakan untuk melihat pelayanan publik yang terjadi dikabupaten deli serdang provinsi sumatera utara. Digunakan untuk melihat apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak.
	Persamaan	Analis responsivitas pelayanan publik.
	Perbedaan	Responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja publik yang menjadi fokus utama.
2.		sponsivitas pelayanan publik pada n kasus upik di kota yogyakarta oleh inon
	Hasil	- Pelayanan informasi dan keluhan masyarakat pada upik dibentuk berdarkan SK walikota yogyakarta
	Persamaan	Dalam memberikan informasi dan keluhan
	Perbedaan	Dari aspek waktu SOP dimana waktu yang diperlukan untuk merespon dengan cepat oleh pemerintah.

1) Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan.

Pengamatan langsung yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa informasi pelayanan dapat dengan mudah diperoleh pada Bagian Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, hasil wawancara dengan informan memberikan gambaran yang lebih rinci tentang hagian informasi sebagai berikut:

"Informasi pelayanan sudah ditempatkan, petugas pelayanan di bagian informasi dan pengaduan. Seluruh pusat informasi sudah ada di bagian informasi dan pengaduan. Mereka hertugas bila ada pemohon ada permasalahan terkait dengan prosedur dan mekanisme kita, silahkan untuk melakukan pengaduan di bagian pengaduan terkait dengan izin - izin yang sudah kita terbitkan atau izin yang

belum diproses" (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 27 Juni 2019)".

Hasil pengamatan di Kantor DPMPTSP menunjukan bahwa secara umum informasi yang disampaikan baik secara langsung oleh petugas di bagian pelayanan maupun media lainnya telah dibuat dengan bahasa yang jelas sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan atau pemohon.

2) Sikap petugas dalam membantu pengguna layanan.

Fenomena sikap petugas dalam membantu pengguna layanan di lihat dari:

- a) Keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.
- b) Daya tanggap petugas dalam menanggapi pertanyaan yang disampaikan.
- c) Respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.

Dalam dokumen menunjukan adanya acuan perilaku bagi seluruh penyelenggara PTSP yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala DPMPfSP Provinsi Kalimantan Utara tanggal 10 Juli 2018 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP. Kode Etik mengatur hal-hal yang berkaitan dengan nilai-nilai pribadi, kewajiban, larangan dan hak penyelenggara pelayanan perizinan. Pedoman Perilaku berisikan penjelasan perilaku sebagai acuan petugas dalam penyelenggara pelayanan ketika

menyampaikan salam, memberikan penjelasan, memberikan pelayanan dan setelah selesai memberikan pelayanan.

Pemberian informasi selama proses pelayanan terhadap pengguna layanan lazim dilakukan secara langsung oleh petugas, pada saat tatap muka di ruang pelayanan maupun penyampaian melalui telepon, sebagaimana pernyataan informan:

"Bila terdapat permasalahan langsung memberikan tanggapan, sebagai contoh kekurangan berkas dari OPD teknis melakukan peninjauan lapangan, terjadi dua verifikator yaitu verifikator administrasi mengimpormasikan bila terjadi kekurangan berkas dan teknis bila pada saat tinjauan lapangan akan menyampaikan aspek teknis yang akan menyampaikan kepada pemohon. ". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 27 Juni 2019)".

Respon petugas pelayanan terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan tergambar dan penjelasan informan sebagai berikut:

"Dalam proses penerbitan izin kita ada dua aspek kelengkapan yang harus dilengkapi, pertama adalah persyaratan administrasi, yang kedua adalah kelengkapan persyaratan teknis. Persyaratan administrasi dan teknis ini mengacu kepada Peraturan dan persyaratan teknis misalnya persyaratan lingkungan biasanya dengan dokumen UKL/UPL berdasarkan luasan sedangkan SPPI dengan jumlah yang akan diproduksi, jika ada persyaratan teknis yang harus dilengkapi disilahkan kepada pemohon untuk mengurus pengurusannya dan jika persyaratan administrasi bersifat mutlak". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 27 Juni 2019)".

Penjelasan informan menegaskan bahwa persyaratan perizinan bersifat mutlak, tidak terdapat kebijakan dari DPMPTSP bagi pengguna layanan yang belum memenuhi kelengkapan persyaratan,

mengingat syarat administrasi maupun teknis untuk setiap jenis layanan telah ditetapkan dalam Peraturan Perundangan. Tindakan yang dilakukan petugas adalah dengan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan untuk melengkapi ketentuan persyaratan sesuai dengan jenis layanan.

3) Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan.

Fenomena ketersediaan pelayanan pengaduan, saran dan keluhan di lihat dari adanya mekanisme baku penanganan pengaduan dan keberadaan petugas khusus untuk menangani pengaduan.

Hasil telaah dokumen menunjukan bahwa DPMPTSP telah memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik. Media penyampaian pengaduan beragam mulai dari kotak saran/pengaduan, telepon, website, pesan singkat dan petugas pada bagian pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Gambaran hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap dimensi responsivitas menunjukan penilaian yang relatif sama dari informan terkait fenomena penelitian, secara umum PTSP di nilai telah mampu menyelenggarakan pelayanan yang tanggap pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.26 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Responsivitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	•	Mampu memberikan kemudahan melalui sistim informasi pelayanan dalam berbagai bentuk	
2		Mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan mengacu pada kode etik dan pedoman perilaku bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan	
3	Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan	Memiliki mekanisme penanganan pengaduan dan petugas khusus di layanan informasi dan pengaduan	

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

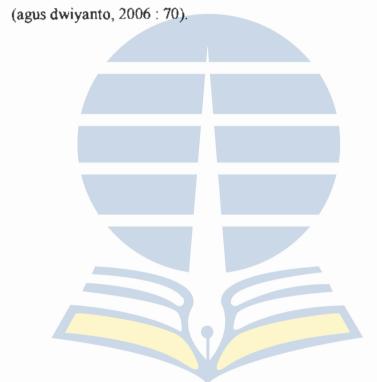
Responsibilitas.

Pendapat beberapa ahli mengenai responsibilitas adalah sebagai berikut :

- Friedrich dalam darwin (1997) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profisoinal dan kompetensi teknis yang dimilii administrator publik untuk menjalankan tugasnya.
- Pendi (2011), isimay (1998) bahwa responsibilitas subyektif lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum eqiuti.

[&]quot;Dalam menjalankan pelayanan pengaduan sudah sesuai dengan prosedur sehingga pemohon dapat langsung mengadukan bila terjadi permasalahan". (HR, Kabid kajian kebijakan dan pengaduan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

3) Kondisi pelayanan yang ideal realitasnya sangat sulit untuk diwujudkan dalam birokrasi. Ketidakjelasan pembagian wewenang, pembagian kerja serta pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas tanpa memberikan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan dan dampak penelitian tugas terhadap kualitas pemberian layanan kepada masyarakat kondisi tersebut membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu



Tabel 4.27 Reviuw penelitian terdahulu

No.	Judul	Uraian
1.	Responsibitas pelaya	man publik pada RSUDnsalewangan
	Kabupaten Maros oleh	syarifa muslimah.
	Hasil	 Dalam penelitian pelayanan dirumah sakit terdapat tugas dan fungsih masing-masing dari setiap unsur terkait yang ada dirumah sakit Perawat dan pegawai dianggap bertanggungjawab terhadap atasan dengan melaksanakan perintah dan
	Danagamaan	arahan yang diberikan.
	Persamaan	Dalam hal pelayanan masrakat
	Perbedaan	Ada 2 hal yang diteliti yaitu: 1. Obyek - Bertanggung jawab terhadap
		pimpinan - Bertanggungjawab terhadap atasan dan bawahan
		- Bertanggungjawab terhadap masyarakat
		Subyek Loyal, nilai dan karakter.
2.		a dinas pendapatan daerah kota sorong deh ariance sara kondjol
	Hasil	- Dalam hal pelayanan kepada masyarakat paling penting untuk memperhatikan aspek reponsibilitas, sebagai prioritas utama dalam meningkatkan kinerja porganisasi.
	Persamaan	Dalam hal pelayanan masyarakat
	Perbedaan	Kinerja organisasi sektor publik yang bersifat multidinensional memiliki makna bahwa tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensip untuk semua jenis organisasi sektor publik.

(1) Persyaratan.

Disesuaikan dengan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara, sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.28

No	Peraturan Gubernur	Dasar Persyaratan Untuk Jenis Perizinan
a	Nomor 43 Tahun 2014	173 izin
b	Nomor 37 Tahun 2017	153 izin

Diolah Oleh Peneliti, 2019

"Dengan ditetapkannya peraturan Gubernur seperti pada tabel diatas tentang pendelegasian dimana dalam pendelegasian tersebut diatur pembagian kewenangan baik provinsi maupun kabupaten/kota dan terlihat pengurangan izin dari 173 menjadi 153 izin". (RDA Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 10 Juni 2019).

(2) Biaya

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu tidak ada pungutan biaya, dalam hal pengurusan perizinan.

(3) Waktu pelayanan.

Disesuaikan densgan standar operasional prosedur, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut:

"Dalam masalah lambatnya proses prizinan ada saja komplen dari masyarakat, berkaitan dengan lambatnya proses penyelesaian perizinan" (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

"Terkait dengan masalah waktu penyelesaian penerbitan izin yang menjadi PR walaupun kami telah menetapkan waktu lima hari penerbitan izin dan biasanya terkendala dengan pertimbangan teknis dari OPD teknis. Saat ini kami sedang berupaya untuk menyamakan komitmen dengan SKPD-SKPD terkait bahwa kita sekarang sudah mulai ke arah yang kami ingin satukan persepsi ini". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Telaah dokumentasi yang peneliti lakukan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan SOP adalah 5 hari. Faktanya masih terdapat penyelesaian rekomendasi Tim Teknis yang melebihi ketentuan SOP, sehingga berdampak kepada keterlambatan penerbitan dokumen perizinan yang dimohonkan pengguna layanan.

Data LAKIP DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2018 adanya keterlambatan. Konfirmasi masalah keterlambatan penyelesaian perizinan dilakukan peneliti kepada SKPD anggota Tim Teknis dan diperoleh gambaran sebagai berikut:

(a) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan dokumen lingkungan dalam bentuk Surat Pernyataan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (SPPL) dari Badan Lingkungan Hidup Daerab sebagai kelengkapan persyaratan pembuatan Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan

"untuk penerbitan pertimbangan teknis karena jangka waktu penerbitan Amdal 105 hari, UKL/UPL 7 hari, sedangkan untuk SPPL 1 hari. Jadi biasanya mengalami keterlambatan SOP karena kendala-kendala tersebut. (MRN, Kabid Pengkajian Dampak Lingkungan BLH Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

(b) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan rekomendasi teknis dari Dinas Pekerjaan Umum (PU), jangka waktu penerbitan rekomendasi mengacu kepada SOP Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dari PTSP yaitu selama 14 hari.

(4) Prosedur pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat prosedur pelayanan dirasakan masih belum sesuai dengan ketentuan, terutama untuk kegiatan peninjauan lapangan dan penerbitan rekomendasi Tim Teknis, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut:

"setelah peninjauan lapangan batu bisa dibuatkan pertimbangan teknis.". (MRN, Kasubid Pengkajian Dampak Lingkungan BLHD Kabupaten /kota".

Merujuk pada ketentuan SOP bidang perizinan, alokasi waktu penerbitan rekomendasi oleh Tim Teknis adalah selama 7 hari, sebagaimana uraian kegiatan pada Tabel 4.29.

Tabel 4.29

No	Kegiatan	Pelaksana	Waktu
1	Membuat undangan dan koordinasi dengan tim teknis untuk ' peninjauan lapangan sesuai jadwal yang ditentukan		½ hari
2	Peninjauan Lapangan sesuai Jadwal yang telah ditentukan	Tim Teknis	2 hari
3	Penerbitan Rekomendasi TIM Teknis Pelayanan Perizinan sesuai BA Peninjauan Lapangan dan penyerahan Rekomendasi ke Petugas Verifikasi		5 hari

Sumber: Di kutip dari Draft Pergup tentang SOP pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

DPMPTSP tertuang dalam standar operasional prosedur:

"dengan SOP kami yaitu 5 hari kerja biasanya terkendala karena pertimbagan teknis yang terlambat dari OPD teknis. FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Pendekatan kepada jajaran staf sekretariat Tim Teknis telah dilakukan melalui jalinan komunikasi informal lewat telpon dengan harapan dapat mempersingkat birokrasi sejalan dengan tuntutan penyelesaian pekerjaan yang tinggi dan keterbatasan pegawai diantara SKPD anggota Tim Teknis.

Tabel 4.30

No	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
1	Persyaratan	Diberlakukan sesuai dengan ketentuan regulasi	
2	Jangka Waktu Pelayanan	belum sesuai ketentuan	Terbatasnya petugas dan belum adanya SOP dari SKPD teknis
3	Prosedur Pelayanan.		Komunikasi dalam koordinasi diantara Tim Teknis

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut :

- a) Menurut Mardismo akuntabilitas dapat dibagi menjadi dua yaitu :
 - (1) Akuntabilitas vertikal

Merupakan akuntabilitas berupa pertanggungjawaban yang dilakukan kepada atasan.

(2) Akuntabilitas horizontal

Merupakan akuntabilitas berupa pertanggungjawaban kepada orang atau lembaga yang setara.

[&]quot; dengan gambaran tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa terkendalanya penerbitan izin dikarena pertek yang terlambat dari OPD teknis".

- b) Menurut Dubnick akuntabilitas publik secara tradisional dipahami ialah sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku administrasi dengan cara memberikan jawaban kepada sejumlah eksternal.
- c) Menurut Romsek dan Ingraham akuntabilitas publik dalam arti yang paling fundamental merujuk kepada kemampuan menjawab kepada seseorang terkait dengan kinerja yang diharapkan. Seseorang yang diberikan jawaban ini haruslah seseorang yang mempunyai legitimasi untuk melakukan pengawasan dan juga mengharapkan kinerja.

Tabel 4.31
Reviuw penelitian terdahulu

	Reviuw penelitian terdahulu		
No.	Judul	Uraian	
1.	Akuntabilitas dan pe	ngukuran kinerja pemerintah oleh Arja	
	Sadjiarto.		
,	Hasil	- Pengukuran kinerja dibagi dealam 3	
		indikator yaitu :	
İ		Indikator pengukuran service	
		efforts	
		Indoktor pengukuran service	
		accomplishment	
		3. Penggabungan antara service	
		efforts dan service accomplishment	
	Persamaan	Melayani kebutuhan masyarakat dengan	
		sebaik-baiknya	
l .	Perbedaan	Pelaporan keuangan pemerintah pada	
		umumnya hanya menekannkan	
		pertanggungjawaban apakah sumber	
		daya yang diperoleh sudah digunakan	
		sesuai dengan anggaran dan perundang-	
		undangan yang berlaku.	
2.	Akuntabilitas sektor p		
	Hasil	- Akuntabilitas memiliki lima buah	
		dimensi yaitu :	
		- Transparansi, pertanggungjawaban,	
		pengendalian, tanggungjawab dan	
<u></u>		responsivitas.	
	Persamaan	Praktek bidang administrasi publik	
	Perbedaan	Dimensi atas kelima dimensi tersebut.	

Pengertian akuntabilitas dalam penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stakeholder. Fenomena keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan di lihat dan :

- (a) Ketersediaan sistim informasi pelayanan.
- (b) Kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan.
- (c) Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan.
- (d) Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran.

Informan utama adalah Kepala Bidang Data dan Informasi DPMPTSP
Provinsi Kalimantan Utara dan informan lainnya Kepala Bidang Perizinan
Tertentu, Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara. Gambaran hasil pengumpulan data sebagai berikut:

- (1) Penyelenggara pelayanan telah memiliki sistim informasi pelayanan melalui Website, SMS Gateway dan Telpon/HP serta informasi langsung di loket pelayanan. Informan memberikan penjelasan sebagai berikut:
 - "pemohon dapat melakukan pengaduan dengan SMS, telepon, Email yang dapat direspon oleh staf kami. (HR, Kabid kajian kebijakan dan pengaduan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 26 Juni 2019)".
- (2) Penyelenggara pelayanan telah bekerja sama dengan pihak Kecamatan dalam rangka kemudahan akses informasi layanan, di mana Kecamatan berperan sebagai front office layanan PTSP. Uji coba akses informasi pelayanan melalui jaringan internet dapat dilakukan dengan mudah oleh peneliti ke

alamat http://pelayanan prizinan.go.id. Fitur yang tersedia telah memberikan kemudahan untuk memperoleh informasi persyaratan dengan menyediakan fasilitas download formulir izin, selain itu tersedia pula layanan informasi laporan perizinan, alur perizinan, alur pengaduan.

(3)Pembaharuan data dan informasi dilakukan secara berkala sesuai dengan media yang digunakan, pernyataan informan.

"Pembaharuan data informasi penyelenggaraan pelayanan dalam website dilakukan pertahun, sebelumnya pernah pertriwulan. Informasi dalam bentuk penyampaian realisasi penerbitan izin di tempat pengumuman dibuat setiap triwulan". (RDA Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 10 Juni 2019)".

(4) Data laporan penyelenggaraan perizinan telah dibuat secara berkala dalam bentuk dokumen yang disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Utara, Instansi teknis terkait dan sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dan keterbukaan penyelenggaraan pelayanan, penjelasan informan sebagai berikut:

"data informasi perizinan dan non perizinan dilaporkan secara berkala kepada Gubernur Kaltara. (RDA Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 10 Juni 2019)".

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi akuntabilitas menunjukan secara umum PTSP telah memberikan kemudahan dan keterbukaan akses informasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan, sebagaimana dapat di lihat pada tabel 4.32.

Tabel 4.32 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Akuntabilitas

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
***	Ketersediaan sistim informasi pelayanan	Telah memiliki sistim informasi pelayanan dalam bentuk SMS gateway, telepon dan web site	
2		Fasilitas download persyaratan dan layanan informasi penyelenggaraan melalui web site	
3	Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan	Dilakukan secara berkala	
4	Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran	Dokumen laporan penyelenggaraan pelayan dan layanan informasi penyelenggaraan pelayanan di web site	

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

b. Kendala yang mempengaruhi Evaluasi kinerja

Pengertian kendala yang mempengaruhi kinerja pada penelitian ini adalah faktor utama yang mempengaruhi PTSP yang terdiri dari dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparat.

1) Dukungan Organisasi

Dimensi ini di lihat dari fenomena struktur organisasi, kejelasan mekanisme dan pembagian kerja, ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana. Informan utama adalah Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan

[&]quot; tergambar pada tabel tentang kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stakeholder".

Utara dan informan lainnya adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan layanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

a) Struktur organisasi.

Fenomena struktur organisasi pada penelitian ini di lihat dari adanya dasar pembentukan kelembagaan, kewenangan formal DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai penyelenggara PTSP dan pendelegasian kewenangan Gubernur kepada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

(1) Dasar pembentukan kelembagaan.

Hasil studi dokumentasi yang dilakukan peneliti memperoleh gambaran bahwa DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara merupakan lembaga teknis yang dibentuk untuk melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Berdasarkan Peraturan Daerah pembentukan kelembagaan DPMPTSP, terdapat Tim Teknis sebagai salah satu unsur dalam struktur organisasi yang berada dalam garis komando masingmasing Kepala Sub Bidang. Merujuk kepada Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 188.44/K.177/2019, dapat dijelaskan beberapa hal terkait Tim Teknis sebagai berikut:

- (1) Tim Teknis terdiri dari pejabat yang berasal dari instansi teknis pembina jenis perizinan yang telah dilimpahkan kepada DPMPTSP.
- (2) Tim Teknis melaksanakan tugas sewaktu-waktu jika dibutuhkan sesuai permintaan, akan tetapi tidak harus ditempatkan pada DPMPTSP.
- (3) Tugas pokok Tim Teknis tugas pokok melakukan peninjauan lapangan dan memberikan advis teknis serta rekomendasi terkait permohonan perizinan.

Telaah dokumen yang dilakukan peneliti menunjukan adanya perbedaan, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, kedudukan Tim Teknis berada dalam garis komando dibawah Kepala Bidang dan bertanggungjawab kepada Kepala DPMPTSP melalui Kepala Bidang yang bersesuaian.

Penilaian peneliti terhadap fenomena dasar pembentukan kelembagaan adalah adanya kontradiksi kedudukan Tim Teknis, dimana berdasarkan struktur organisasi, Tim Teknis bertanggung jawab kepada Kepala DPMPTSP melalui Kepala Sub Bidang dan Kepala Bidang yang bersesuaian, akan tetapi kedudukan status kepegawaian tetap berada di Instansi asal. Kondisi ini berimplikasi pada penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP yang belum sepenuhnya satu pintu.

a) DPMPTSP penyelenggara PTSP.

Penyelenggaraan PTSP di Provinsi Kalimantan Utara ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara bahwa dalam pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Gubernur"

Penegasan DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu dituangkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, Pasal 10 penyelenggaraan PTSP wajib menyederhanakan pelayanan perizinan dan non perizinan, DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan dengan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu".

b) Pendelegasian kewenangan dari Gubernur kepada DPMPTSP.

Telaah dokumen yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa Gubernur Kalimantan Utara telah mendelegasikan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi urusan penanaman modal dan perizinan

terpadu. Pendelegasian melalui Peraturan Gubernur secara kronologis sebagai berikut:

- (1) Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2014 menetapkan penyelenggaraan 173 jenis pelayanan perizinan.
- (2) Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2017 menetapkan penyelenggaraan 153 jenis pelayanan perizinan.
- (2) Kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja

Fenomena kejelasan pembagian lugas dan mekanisme kerja di lihat dari adanya Standar dan Maklumat Pelayanan, SOP, Pembagian tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Standar dan maklumat pelayanan.

DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP telah memiliki Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur. Maklumat Pelayanan yang ditandatangi oleh Kepala DPMPTSP tentang Motto Pelayanan, bahwa kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan apabila tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Data dokumentasi menunjukan bahwa penandatanganan Maklumat Pelayanan telah dilakukan Tahun 2018 bersamaan dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh semua pejabat struktural di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

1) Standar operasional prosedur.

DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan SOP melalui Keputusan Kepala BKPMPT Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur.

2) Pembagian tugas dan mekanisme kerja

DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan mekanisme kerja melalui Peraturan Provinsi Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Upaya peningkatan kinerja pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan perizinan dengan pola PTSP dilakukan DPMPTSP dengan menyusun Kode Etik dan Perilaku pada DMPTSP Provinsi Kalimanta Utara.

(3) Fasilitas teknologi, sarana dan prasarana.

Fenomena fasilitas teknologi, sarana dan prasarana di lihat dan ketersediaan kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan dan kenyamanan sarana prasarana. Hasil pengamatan menunjukan bahwa DPMPTSP sebagai penyelenggaraan pelayanan telah memiliki gedung kantor milik sendiri yang permanen, saat ini gedung kantor di pusat di Gedung Gadis. Informan memberikan penjelasan sebagai berikut:

"sebelumnya kantor DPMPTSP masih ngontrak tapi sekarang sudah memiliki kantor sendiri dan bergabung dengan gedung gadis dan situasi gedung sudah dirubah menjadi konsep pelayanan dengan sarana dan prasarana yang memadai. ". (MTR, Sekretaris DPMPTSP Provinsi Kaltara, 26 Juni 2019).

Kelengkapan sarana Kelengkapan sarana prasarana pada DPMPTSP Provinsi Kalimanta Utara sebagaimana Tabel 4.15. (Terlampir).

Pada Tabel 4,32 dapat di lihat bahwa alat transportasi tidak dapat digunakan karena rusak. Kepemilikan gedung kantor merupakan hal yang sangat mendasar dan sangat penting untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan, selain itu merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Gambaran hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap dimensi dukungan organisasi dapat di lihat pada label 4.33.

Tabel 4.33 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Dukungan Organisasi

	pada Dimensi Dukungan Organisasi				
NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN		
1	Struktur	Kelembagaan DPMPTSP			
•	Organisasi	telah ditetapkan melalui	PTSP belum satu		
		Peraturan Daerah	pintu secara penuh		
		DPMPTSP telah memiliki	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
		ketentuan sebagai			
		_			
		penyelenggara PTSP			
		Telah memiliki peraturan			
		pendelegasian wewenang			
		penyelenggaraan perizinan			
		dan non perizinan			
		dan non perizman			
2	Mekanisme	Telah memiliki Standar	Belum dapat		
	dan	dan Maklumat Pelayanan	diterapkan secara		
	pembagian	Telah memiliki peraturan	konsistan dan narlu		
	ļ. Ţ	_	_		
	kerja	mekanisme kerja	harmonisasi dengan		
		Telah memiliki SOP untuk	regulasi yang lebih		
_		semua jenis pelayanan	tinggi		
		J. Projus			
3	Fasilitas	_	Komitmen pimpinan		
	teknologi	_	daerah masih kurang		
	sarana dan	fasilitas sarana prasarana	dalam keberpihakan		
	prasarana	kerja telah memadai	anggaran		
	[_			

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

[&]quot;tergambar pada tabel tim teknis belum secara maksimal"

2) Kemampuan Manajemen.

Pengertian kemampuan manajemen dalam penelitian ini adalah kemampuan manajerial penyelenggara PTSP di lihat dari fenomena kepemimpinan efektif dan koordinasi.

Informan utama Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, SKPD Teknis terkait.

a) Kepemimpinan efektif.

Fenomena kepemipinan efektif di lihat dari upaya penyederhanaan prosedur pelayanan dan cara membangun organisasi berkinerja tinggi.

Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan menerapkan SOP.

b) Koordinasi.

Fenomena koordinasi di lihat dari keberadaan Tim Teknis, mengingat tugas dan fungsi DPMPTSP sebagai pengelola penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pola PTSP. Hasil pengamatan dan studi dokumentasi menunjukan bahwa DPMPTSP telah membentuk Tim Teknis berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor: 188.44/K.177/2019 tentang Tim Teknis pelayanan perizinan dan non perizinan, dengan keanggotaan Tim Teknis

sebagaimana Tabel 4.17. Tugas utama Tim Teknis adalah sebagai berikut:

- (1) Melaksanakan pemeriksaan teknis di lapangan terhadap perizinan yang memerlukan pertimbangan teknis dengan membuat kajian dan berita acara hasil pemeriksaan sesuai bidangnya.
- (2) Memberikan rekomendasi teknis kepada kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan utara mengenai menyetujui atau menolak suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis.
- (3) Dalam melaksanakan analisa terhadap berkas permohonan yang memerlukan pertimbangan teknis dilakukan dikantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan utara.

Tabel 4.34 Teknis Perizinan PTSP Provinsi Kalimantan Utara

NO	BIDANG PERIZINAN	UNSUR TIM TEKNIS	KETERANGAN
	Usaha, jenis pelayanan	Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara	unsur Tim
	perizinan	Kalimantan Utara	Teknis berbeda- beda sesuai
		Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Provinsi Kalimantan Utara	persyaratan pelayanan
		Dinas lingkungan hidup Provinsi Kalimantan Utara Dinas perhubungan Provinsi	perizinan
		Kalimantan Utara Dinas perindakon dan UKM	
		Provinsi Kalimantan Utara Dinas kelautan dan	
		perikanan Provinsi	i 1
		Kalimantan Utara Dinas pendidikan dan	
		kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara	
		Dinas pertanian dan ketahananpangan Provinsi Kalimantan Utara]
		Dinas kehutanan Provinsi Kalimantan Utara	
		Dinas ESDM Provinsi Kalimantan Utara	
		Dinas PURP Provinsi Kalimantan Utara	
		Dinas komunikasi dan informatika Provinsi Kalimantan Utara	1

Sumber: Di olah peneliti dari data DPMPTSP, 2019

Keberadaan Tim Teknis sangat penting mengingat DPMPTSP hanya melaksanakan fungsi administrasi dari proses penyelenggaraan PTSP, kewenangan dapat atau tidaknya suatu permohonan izin ditindaklanjuti merupakan kewenangan Tim Teknis, sebagaimana penjelasan informan:

"Terbentuknya Tim Teknis untuk membatu PTSP dalam hal mengkaji dan DPMPTSP setiap izin yang masuk. Jadi PTSP adalah lembaga administrator saja untuk mempermudah pelayanan perizinan". (FSL, Kabid penyelenggaraan Layanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 28 Juni 2019)".

Tim Teknis di dukung oleh staf sekretariat yang secara administratif bertanggungjawab untuk melakukan pemeriksaan persyaratan, melakukan peninjauan lapangan, menyampaikan saran pertimbangan pengambilan keputusan dan membuat Berita Acara hasil peninjauan Lapangan.

Agenda koordinasi diantara dilakukan melalui rapat Tim Teknis secara insidentil sesuai kebutuhan, sedangkan koordinasi diantara anggota staf sekretariat Tim Teknis lebih sering dilakukan via telepon dan saat melakukan peninjauan lapangan. Rapat internal pada jajaran DPMPTSP dilakukan secara berkala setiap bulan dengan agenda utama evaluasi penyelenggaran proses pemberian pelayanan perizinan. Faktanya penyelenggaraan PTSP belum sepenuhnya satu pintu, salah satu indikator adalah belum ada penempatan petugas SKPD Teknis secara permanen di DPMPTSP.

Gambaran hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara terhadap dimensi kemampuan manajemen dapat di lihat pada Tabel

Tabel 4.35 Rekapitulasi Temuan Penelitian pada Dimensi Kemampuan Manajemen

FENOMENA NO HASIL HAMBATAN Penyederhanaan Kepemimpinan prosedur pelayanan perizinan efektif Sinergitas dalam membangun organisasi berkinerja tinggi Telah membentuk Tim Teknis Komitmen Koordinasi PTSP pimpinan dan dukungan SKPD PTSP belum sepenuhnya satu Teknis pintu

Sumber: Di olah Peneliti, 2019

"Dalam permasalahan yang biasa timbul maka DPMPTSP dan tim teknis akan berkoordinasi untuk menjawab atau mengambil kesimpulan yang dihadapi".

3) Kompetensi Aparatur.

Dimensi kompetensi aparatur dalam penelitian ini di lihat dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja dengan informan utama Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala Bidang di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Kemampuan dan keterampilan teknis.

Fenomena kemampuan dan keterampilan teknis di lihat dari pola peningkatan kapasitas aparatur. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pola pembinaan dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan dengan mengalokasikan anggaran untuk diklat teknis. Setiap tahun dilakukan pengiriman untuk mengikuti diklat dasar

maupun sektoral. Saat ini DPMPTSP telah memiliki operator Sistem Informasi Secara On line dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Informan memberikan penjelasan sebagai berikut:

" Perlunya mengikuti Diklat yang sesuai dengan perkembangan dan kompetensi yang setiap saat selalu berubah oleh karena DPMPTSP biasanya mengirim staf untuk mengikuti diklat". (MTR Sekertaris DMPTSP Provinsi Kaltara, wawancara tanggal 26 Juni 2019)".

Kegiatan lain yang telah dilaksanakan adalah Pelatihan Etika Pelayanan bagi seluruh petugas di lini depan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Motivasi dan etos kerja

Fenomena motivasi dan etos kerja dalam penelitian ini di lihat dari upaya motivasi dan etos kerja dan upaya membangun budaya kerja organisasi. Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa secara umum pola untuk meningkatkan motivasi dan etos kerja di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara antara lain dilaksanakan melalui apel rutin setiap pagi, didalamnya terdapat pembinaan oleh pimpinan secara bergilir mulai Kepala Badan, Sekretaris dan Kepala Bidang serta pembinaan secara berjenjang oleh masing-masing bidang.

Pengamatan langsung yang dilakukan peneliti menunjukan bahwa apel pagi secara rutin dilaksanakan pada jam 7.30 Wita mulai hari Senin dan hari Kamis, dengan pembina apel yang bergilir setiap hari kamis.

Upaya membangun budaya organisasi telah dilakukan melalui penandatanganan Pakta Integritas bagi seluruh Pejabat Struktural di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Telaah dokumen menunjukan bahwa penandatanganan pakta integritas dilakukan bersamaan dengan penandatanganan maklumat pelayanan tahun 2018. Butir pakta integritas selengkapnya peneliti kutip sebagai berikut:

- a) Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak melibatkan din dalam perbuatan tercela,
- b) Tidak meminta atau menerima pemberian langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c) Bersikap transparan, jujur, objektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas;
- d) Menghindarkan pertentangan kepentingan (conflict of interest) dalam pelaksanaan tugas;
- e) Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peraturan perundangundangan dalam melaksanakan tugas, terutama kepada karyawan yang berada di pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten;
- f) Akan menyampaikan informasi penyimpangan integritas di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara serta turut menjaga kerahasiaan saksi atas pelanggaran peraturan yang dilaporkannya;
- g) Bila saya melanggar hal-hal tersebut di atas, saya siap menerima konsekuensinya.

Konsistensi membangun budaya kerja organisasi secara berkesinambungan dilakukan dengan menetapkan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Motto Pelayanan, Janji Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Perizinan.

Maklumat pelayanan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara pada tanggal 10 Juli 2018 yaitu :

Kode Etik meliputi nilai-nilai pribadi, kewajiban, larangan dan hak penyelenggara pelayanan perizinan

- (1) Pedoman Perilaku pelayanan yang baik.
- (2) Janji Pelayanan: Cepat, Mudah, Murah, Transparan dan Pasti.
- (3) Maklumat Pelayanan : kami siap memberikan pelayanan sesuai denga standar pelayanandan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Tabel 4.36

NO	FENOMENA	HASIL	HAMBATAN
A	Kemampuan	Telah mendapatkan akses	""
	dan keterampilan	bidang perizinan	pegawai terbatas
	teknis		
В	Etos Kerja	Penetapan SOP	

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

c. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas

1. Mengukur kinerja pelayanan

[&]quot;Untuk peningkatan keterampilan dan sarana prasarana serta peningkatan kompetensi para pegawai dibutuhkan biaya yang sesuai".

a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dimnyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah suatu cara teknik yang diginakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran, dan strategi tersebut ditetapkan dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi. Berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi tersebut selanjutnya dapat ditentukan indikator dan ukuran kinerja secara tepat.

b. Menentukan indikator dan ukuran kinerja

Indikator yang mengacuh pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikator-indikator kinerja. Ukuran kinerja mengacuh pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama dan indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci. Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang megindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Area ini menggambarkan preferensi managerial densgan memperhatikan variabel-variabel kunci finansial dan non finansial pada kondisi waktu tertentu. Faktor kebeehasilan utama ini harus secara konsisten mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat

dianggap sebagi ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja, indikaator ini dapat digunakan untuk memonitor capaian kinerja.

c. Mengukur tingkat ketergantungan dan tujuan organisasi
Jika kita sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas,
maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat
ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil
aktual densgan indikator dan ukuran kerja ini menghasilakn
penyimpanan positifm dan penyimpangan negatif.

2. Evaluasi kinerja

a. Feedback

Hasil pengukuran terhadap capaian kinerja dijadikan dasar bagi managemen atau pengelolah organisasi untuk perbaikan kinerja pada periode berikutnya. Selain itu, hasil ini pun bisa dijadikan landasan pemebrian berikutnya reward and punishment.

b. Penilaian kemajuan organisasi

Pengukuran kineja yang dilakukan setiap periode waktu tertentu sangat bermanfaat untuk menilai kemajuan yang telah dicapai organiasi. Kriteria yang digunakan untuk menilai kemajuan organisasi ini adalah tujuan yang telah ditetapkan.

c. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas Pengukuran kinerja menghasilakn informasi yang sangat bermanfaat untuk pengambilan keputusan managemen maupun stkeholders. Keputusan-keputusan managemen maupun stakeholders. Keputusan-keputusan yang bersifat ekomnomis dan strategi sangat membutuhkan dukungan informasi kinerja ini. Informasi kinerja juga membantu menilai keberhasilan manageman atau pihak yang diberikan amanah untuk mengelolah dan mengurus organisasi.



BAB V Kesimpulan dan saran

A. Kesimpulan

a. Evaluasi Kinerja

Menunjukkan pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara belum optimal dibandingkan dengan dasar pembentukan PTSP yaitu dalam rangka memangkas birokrasi yaitu:

- Periode 2015 2019 telah menunjukkan penerbitan izin yang naik namun 2016 malahan turun.
- Realisasi pajak daerah Provinsi Kalimantan Utara sefama 2015 2018 telah mencapai 115,45%.
- Target nilai investasi sampai dengan pada tahun tahun 2018 telah melampaui target yang telah ditentukan.
- b. Kinerja merupakan wujud dari kemampuan dan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan sehubungan penyelenggara tugas dan fungsinya.
- e. Kinerja menunjukkan masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

B. Saran

 Berdasarkan data kepegawaian tenaga dimana tenaga honorer lebih banyak dari pegawai negeri sipil maka disarankan penambahan pegawai negeri sipil dimana tenaga layanan yang berada difront office masih kurang, dibutuhkan

- dua orang pegawai dengan spesifikasi khusus misal programer atau yang spesifik.
- 2. Penambahan sarana dan prasarana dalam mendukung pengimputan maupun pelayanan perizinan yang on line.
- Peningkatan kompetensi pegawai dengan mengikuti diklat secara berjenjang.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2012). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia .. Y ogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). Reformasi Birokrasi Kontekstual. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, (2011). Kualitas Pelayanan publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Jogjakarta: Gava Media. Ibrahim, Amin, (2013).
- Pokok pokok Administrasi Publik dan Implementasinya. Bandung: PT. Refika Aditama. Keban, T. Y eremias, (2008).
- Enam Dimensi Startegis Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Isu. Jogyakarta: Gava Media ...

Artikel, Jurnal

- Handoko, Liliek (2013). ISO-3S: Strategi Cerdas Menciptakan Pelayanan Publik Berkualitas. Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara Edisi III Tahun III 2013, halaman 111-121.
- Utomo, D Sad. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Sept-Des 2008, Volume 15, Nomor 3, halaman 161-167
- Ateh, Yusuf (2016) Membangun Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah. Materi Presentasi disampaikan pad.a Acara Forum Komunikasi, Koordinasi Dan Konsultasi Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemda Provinsi Kalimantan Utara tanggal 19 Mei 2016, halaman 10.

Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang penanaman modal.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

Peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi birokrasi 2011-2026.

Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Peraturan Presiden Nomor 02 tahun 2015 tentang rencana pembangunan menengah nasional tahun 2015 - 2019.



LAMPIRAN I

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NO	TUJUAN PENELITIAN	DIMENSI	FENOMENA	PEDOMAN WAWANCARA
1	penyelenggaraan	1. Produktivitas		Jumlah izin yang sudah diterbitkan
	Kinerja PTSP di			2. Kontribusi penerimaan retribusi perizinan terhadap
	DPMPTSP Provinsi			PAD
İ	Kalimantan Utara			3. Rata-rata prosentase penyelesaian izin
				4. Apakah investasi daerah telah sesuai dengan target
				yang ditetapkan
1		2. Kuliatas Layanan		Bagaimana kesesuain persyaratan pelayanan dengan
				jenis pelayanan
				2. Bagaimana pendapat Bapak tentang kemudahan
				persyaratan untuk setiap jenis pelayanan
				3. Bagaimana pendapat bapak tentang kemudahan prosedur pelayanan/alur pelayanan
				4. Bagaimana pendapat bapak tengtang ketepatan
				pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang
				telah ditetapkan
				5. Bagaimana pendapat bapak tentang kesesuai biaya
				yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
1				6. Bagaimana pendapat bapak tentang kewajaran biaya
				sesuai jenis pembayaran
				7. Bagaimana pendapat bapak tentang respon petugas
				terhadap

	pertayaan, saran atau keluaran yang disampaikan
3. Responsibilitas	 Darimana bapak memperoleh informasi pelayanan Apakah informasi pelayanan telah jelas dan mudah dipahami
	3. Bagamana pendapat tentang kesediaan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
	4. Apakah pengguna layanan segera mendapatkan tanggapan atau informasi jika terdapat kekurangan
	berkas atau kesalahan 5. Bagaimana pendapat bapak tentang kemampuan
	petugas menanggapi pertayaan atau keluhan yang disampaikan
	6. Bagaimana pendapat bapak tentang keramahan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan 7. Bagaimana respon tentang pengguna layanan yang
	bisa melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan
	8. Apakah telah ada mekanisme baku mengenai tatacara penanganan keluhan dan pengaduan
	Apakah ada petugas khusus untuk menangani keluhan

4. Responsibilitas	1. Apakah pemberlakuan persyaratan untuk memperoleh layanan telah selesai dengan aturan yang ditetapkan 2. Apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 3. Apakah penyelesai perizinan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan 4. Bagaimana pendapat bapak tengtang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang berlaku
5. Akuntabilitas	1. Apakah penyelenggaraan pelayanan telah memiliki sistim informasi pelayanan, dalam bentuk apa 2. Apakah pengguna layanan dan masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses informasi penyelenggaraan 3. Apakah pembaharuan data pada sistem informasi telah dilakukan secara berkala 4. Apakah telah ada penyampaian laporan secara berkala selaian laporan keuangan

2	Faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi kinerja	1. Dukungan Organisasi	2. Apakah kewenangan yang telah dimiliki DPMPTSP telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan 3. Apakah penyelenggara layanan telah menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan 4. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan 5. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan 6. Bagaimana pendapat bapak tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan 7. Apakah fasilitas pendukung penyelenggara pelaynan telah lengkap dan memadai
		2. Kemampuan managemen	1. Bagaimana pendapat saudara mengenai mengenai dampak UU 23 tahun 2014 tentang penyelenggaraan proses pelayanan 2. Apakah telah ada penyederhanaan prosedur pelayanan 3. Apakah tim teknis dari unsur SKPD telah terbentuk 4. Apakah terdapat agenda rutin pertemuan dengan tim teknis 5. Apakah secara rutin telah diadakan rapat staf membahas penyelenggaraan perizinan 6. Bagaimana pendapat bapak tentang cara membangunorganisasi berkinerja tinggi

2	Faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi kinerja	1. Dukungan Organisasi	1. Apakah kewenangan yang telah dimiliki DPMPTSP telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan 2. Apakah penyelenggara layanan telah menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan 3. Apakah telah ada SOP untuk setiap jenis pelayanan 4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan 5. Bagaimana pendapat bapak tentang kenyamanan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan 6. Apakah fasilitas pendukung penyelenggara' pelaynan telah lengkap dan memadai
		1. Kompetensi individu	Bagaimana pola peningkatan kapasitas aparatur yang diterapkan Bagaimana pendapat Bapak tentang cara meningkatkan organisasi Bagaimana pendapat bapak tentang cara membangun budaya kerja organisasi
3	Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut	1. Mengu <mark>kur kinerj</mark> a pelayanan	1. Apa yang telah dilakukan dalam pengukuran kinerja
		2. Evaluasi kinerja	1. Apakah evaluasi kinerja pegawai telah dilakukan

Lampiran-II

PEDOMAN WAWANCARA

1.		entitas Informan ama :
	Jer	nis Kelamin :
	Jal	batan :
		amat :
2.	Pe	PRODUKTIVITAS Pertanyaan : - apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesua dengan target yang ditetapkan ?
	b.	KUALITAS LAYANAN Pertanyaan: - apakah kepuasan pengguna layanan telah sesua dengan mekanisme dan prosedur?
	c.	RESPONSIVITAS Pertanyaan : - bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesua ketentuan?
	d.	RESPONSIBILITAS Pertanyaan : - bagaimana pendapat bapak mengenai kesesuaian penyelesaian pekerjaan dari aspek persyaratan biaya, waktu dan prosedur
	e.	AKUNTABILITAS Pertanyaan: - laporan apa saja yang disampaikan selaian laporan keuangan

Dukungan organisasi
 Anakah pendelegasian kewenan:

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Apakah pendelegasian kewenangan DPMPTSP telah dapat dilaksanakan dan kendalanya

- Kemampuan managemen Terkait dengan UU 23 2014 dalam proses perizinan bagaimana pendapat bapak
- Kompetensi aparat
 Bagaimana cara meningkatkan kapasitas aparatur motivasi dan etos kerja organisasi



Lampiran-III

KUTIPAN HASIL WAWANCARA

A. Wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kaltara

3. Identitas Informan

Nama : RA Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kepala DPMPTSP Alamat : Kab. Bulungan

4. Pertanyaan

f. PRODUKTIVITAS

Pertanyaan - apakah realisasi pelayanan perizinan telah sesuai

dengan target yang ditetapkan?

Jawaban:

"untuk capaian aplikasi perizinan sudah tercapai pada tahun 2018 tercatat 405 izin yang terbit, untuk tahun 2019 untuk triwulan kedua sudah mencapai 350 izin dengan target 400 izin. Dalam laporan kinerja instansi pemerintah telah ditetapkan dua sasaran strategi dengan dua indikator sasaran dengan target yang harus dicapai oleh DPMPTSP Prov. Kaltara, terdapat dua indikator kinerja yang dapat mencapai target yaitu jumlah nilai rencana investor PMDN/PMA, indeks kepuasan masyarakat dalam layanan informasi pelayanan perizinan. Jika dilihat dengan capaian yang diperoleh DPMPTSP Prov. Kaltara sampai dengan desember 2018 untuk jumlah nilai investasi telah mencapai target yaitu rencana investasi kurang lebih tujuh triwulan dan data laporan sampai dengan triwulan ke empat sudah mencapai 15 triliun sudah melampaui 200 persen lebih." Pada hakekatnya penilaian terhadap kinerja pelayanan publik

merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu pegawai dalam kurun waktu tertentu. Dengan mengadopsi pemikiran dwiyanto digunakan konsep pengukuran kinerja dengan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Evaluasi kinerja adalah suatu metode atau proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang

atau sekelompok atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan dan juga digunakan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja.

" pada prakteknya penilaian terhadap kinerja pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu pegawai dalam kurun waktu tertentu dengan menggunakan kelima indikator tersebut yaitu:

- e) Untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh publik, nah ini nanti dijadikan dalam peningkatan pelayanan.
- f) Untuk mengukur kualitas layanan.
- g) Untuk menunjukkan sejauh mana pegawai layanan mempunyai daya tanggap, mengenai kebutuhan, aspirasi, harapan dan keinginan masyarakat yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan program.
- h) Untuk mengukur sejauhmana kebijakan dan kegiatan pada satuan kerja.

" dalam indikator produktivitas dikaitkan dengan volume penerbitan izin dilihat dari 5 tahun terkhir menunjukkan adanya peningkatan volume izin pada tahun 2018 dibandingkan pada 3 tahun sebelumya disebabkan faktor SDM, regulasi, dan sapras yang masih ternbatas. (RDA. Kadis. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, kutipan wawancara 3 Juni 2019)".

g. KUALITAS LAYANAN

Pertanyaan : - apakah kepuasan pengguna layanan telah sesuai dengan mekanisme dan prosedur ?

Jawaban:

"pada saat ini DPMPTSP menyiapkan kuissioner ataupun blanko dimana didalamnya terdapat pertayaan-pertanyaan yang nantinya akan menunjukkan apakah kualitas layanan yang mereka ketahui apakah sudah sesuai atau belum dengan target kualitas layanan adalah baik (B). Target kuantitas mungkin sudah terpenuhi namun kualitas layanan belum memenuhi dari segi waktu."

h. RESPONSIVITAS

Pertanyaan: - bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai ketentuan

Jawaban:

"responsivitas untuk mengenali kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, tuntutan dan aspirasi masyarakat, jadi pengguna layanan yang belum bisa melengakapi persyaratan dimana permohonan yang belum lengkap diregister dulu pada tanggal pemasukan permohonan

selanjutnya berkas dikembalikan untuk melengkapi persyaratan yang kurang dan biasanya pemohon mau menerema dan melengkapi lagi berkas mereka dan begitupun bila ada permasalahan lain."

i. RESPONSIBILITAS

Pertanyaan : - bagaimana pendapat bapak mengenai kesesuaian penyelesaian pekerjaan dari aspek persyaratan biaya, waktu dan prosedur ?

Jawaban:

"dari aspek penyelesaian pekerjaan DPMPTSP menerbitkan izin yaitu 5 hari (permendagri 138 tahun 2017) kerja sejak pertimbangan teknis diterimah dari instansti teknis. Untuk aspek biaya sesuai dengan Perda Provinsi Kalimantan Utara nomor 3 tahun 2018 tidak dikenakan biaya dan bila ada pengurusan biaya biasanya dinas teknis yaitu pengurusan dokumen-dokumen lainnya. Untuk prosedur dan waktu sudah diatur dalam keputusan kepala dinas.

AKUNTABILITAS

Pertanyaan : - laporan apa saja yang disampaikan selaian laporan keuangan ?

Jawaban:

"data laporan pelaksanaan kegiatan atau laporan penerbitan izin dalam bentuk buku dilaporkan secara berkala kebapak gubernur.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

- 4. Dukungan organisasi
 - a. Apakah pendelegasian kewenangan DPMPTSP telah dapat dilaksanakan dan kendalanya
 - Pada intinya dengan pendelegasian dapat dilaksanakan begitupun terkait tim teknis walaupun tidak berada diruang ptsp
 - Kendalanya tim teknis tidak berada dalam satu ruangan dan masih berada di skpd masing-masing.

5. Kemampuan managemen

Terkait dengan UU 23 2014 dalam proses perizinan bagaimana pendapat bapak

Dalam undang-undang tersebut sudah dibagi secara jelas pembagian kewenangan antara pusat, provinsi dan kabupaten/kota dan sudah dituangkan dalam kewenangan masing-masing yag menjadi kendala adalah pengurusannya karena terkendala jarak dan transportasi. Jadi dalam pengurusan tersebut kita harus bersinergi dengan OPD terkait meyangkut SOP karena biasanya pemohon biasanya mau cepat tapi masih banyak yang harus dilengkapi. - "dalam UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah terhadap pembagian wilayah administrasi, pembagian wilayah kerja perangkat pusat termasuk gubernur sebgai wakil pemerintah pusat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintah terdiri atas urusan pemerintah obsolut, konkuren dan umum. Dalam urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah, sehingga adanya pembagian kewenangan kewenangan dalam pembagian kewenangan masingmasing kabupaten/kota. Sehingga jelas izin yang akan dikerjakan".

6. Kompetensi aparat

Bagaimana cara meningkatkan kapasitas aparatur motivasi dan etos kerja organisasi

- Peningkatan kapasitas aparatur dengan mengikutkan diklat dibidang penanaman modal secara berkesinambungan karena tanpa mengikuti diklat tidak bisa berbuat banyak.
- Untuk setiap pegawai untuk peningkatan etos kerja yaitu menanamkan kepercayaan untuk penyelesaian pekerjaan bahwa kita bisa.

B. Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kaltara.

1. Identitas Informan

Nama : FSL Jenis Kelamin : L'aki-laki

Jabatan : Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan

dan Non Perizinan

Alamat : Kabupaten Bulungan

2. Pertanyaan

a. PRODUKTIVITAS

Pertanyaan:

- Berapa jumlah penerbitan izin ? (data terlampir)
- Berapa persen realisasi retribusi daerah ? (data terlampir tabel 4.21)
- Realisasi investasi berdasarkan target yang ditetapkan ? (data terlampir tabel 4.23)
- Prosentase realisasi pajak daerah mengalami peningkatan ratarata 100% dari target dan begitupun retribusi daerah, ya dengan demikian harus bekerja lebih baik lagi dalam merealisasi targettarget yang telah ditetapkan".

b. KUALITAS LAYANAN

Pertanyaan : - apakah kepuasan pengguna layanan telah sesuai dengan mekanisme dan prosedur?

Jawaban:

"jangka waktu pelayanan penerbitan izin yang ditertapkan selam 5 hari yang terdapat dalam standar operasional prosedur yang terdapat dalam Permendagri 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan layanan terpadu satu pintu pada pasal 28 sejak permohonan lengkap dan diterima dengan benar, yang yang menajdi kendala biasanya pertimbangan teknis dari dinas teknis yang tidak menentu dan kadang-kadang terlalu lema baru disampaikan ke DPMPTSP.

"Informasi pelayanan sudah ditempatkan, petugas pelayanan di bagian informasi dan pengaduan. Seluruh pusat informasi sudah ada di bagian informasi dan pengaduan. Mereka bertugas bila ada pemohon ada permasalahan terkait dengan prosedur dan mekanisme kita, silahkan untuk melakukan pengaduan di bagian pengaduan terkait dengan izin - izin yang sudah kita terbitkan atau izin yang belum diproses".

c. RESPONSIVITAS

Pertanyaan: - bagaimana respon terhadap pengguna layanan yang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai ketentuan

Jawaban:

Dengan memberikan pemahaman bahwa untuk kelancaran pengurusan izin sebaiknya berkas permohonan benar-benar lengkap sehingga target waktu yang ditetapkan dapat sesuai dengan ketentuan dan mereka biasanya memahami dan melengkapi berkas mereka kembali.

d. RESPONSIBILITAS

Pertanyaan : - bagaimana pendapat bapak mengenai kesesuaian penyelesaian pekerjaan dari aspek persyaratan biaya, waktu dan prosedur ?

Jawaban:

"Dalam proses penerbitan izin kita ada dua aspek kelengkapan yang harus dilengkapi, pertama adalah persyaratan administrasi, yang kedua adalah kelengkapan persyaratan teknis. Persyaratan administrasi dan teknis ini mengacu kepada Peraturan dan persyaratan teknis misalnya persyaratan lingkungan biasanya dengan dokumen UKL/UPL berdasarkan luasan sedangkan SPPI dengan jumlah yang akan diproduksi, jika ada persyaratan teknis yang harus dilengkapi disilahkan kepada pemohon untuk mengurus pengurusannya dan jika persyaratan administrasi bersifat mutlak".

"Dalam masalah lambatnya proses prizinan ada saja komplen dari masyarakat, berkaitan dengan lambatnya proses penyelesaian perizinan".

"Terkait dengan masalah waktu penyelesaian penerbitan izin yang menjadi PR walaupun kami telah menetapkan waktu lima hari penerbitan izin dan biasanya terkendala dengan pertimbangan teknis dari OPD teknis. Saat ini kami sedang berupaya untuk menyamakan komitmen dengan SKPD-SKPD terkait bahwa kita sekarang sudah mulai ke arah yang kami ingin satukan persepsi ini".

e. AKUNTABILITAS

Pertanyaan : - laporan apa saja yang disampaikan ?

"data laporan pelaksanaan kegiatan atau laporan penerbitan izin dalam bentuk buku dilaporkan secara berkala

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

- 1. Dukungan organisasi
 - a. Apakah kewenangan DPMPTSP telah mampu mengakomodir kebutuhan jenis pelayanan perizinan?
 - Berdasarkan pendelegasian kita sudah menangani 153 izin terbagi beberapa sektor. Dari aspek perizinan sudah bisa berjalan dan juga dukungan dari opd teknis.
 - b. Apakah sudah ada Standar pelayanan dan maklumat pelayanan ?
 - Sudah ada
 - SOP setiap jenis layanan sudah ada?
 - Suda ada
 - d. Apakah sudah ada pembagian tugas dalam penyelenggaraan layanan
 - Suda ada
 - e. Apakah fasilitas pendukung sudah ada?
 - Sarana dan prasarana sudah ada namun belum memadai namun DPMPTSP berusaha melengkapi.

2. Kemampuan managemen

- a. Terkait dengan UU 23 2014 dalam proses perizinan bagaimana pendapat bapak
- "dalam UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah terhadap pembagian wilayah administrasi, pembagian wilayah kerja perangkat pusat termasuk gubernur sebgai wakil pemerintah pusat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintah terdiri atas urusan pemerintah obsolut, konkuren dan umum. Dalam urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah, sehingga adanya pembagian

kewenangan kewenangan dalam pembagian kewenangan masingmasing kabupaten/kota. Sehingga jelas izin yang akan dikerjakan".

- b. Apakah sudah ada tim teknis?
 - " Terbentuknya Tim Teknis untuk membatu PTSP dalam hal mengkaji dan DPMPTSP setiap izin yang masuk. Jadi PTSP adalah lembaga administrator saja untuk mempermudah pelayanan perizinan".
- c. Apakah ada pertemuan rutin tim teknis?
 - Biasanya diadakan rapat bila ada kendala baik dilapangan maupun kelengkapan administrasi dan mereka langsung kami undang untuk membahas masalah yang ada.
- d. Apakah biasanya rapat staf dalam penyelenggaran perizinan?
 - Setiap bulan diadakan rapat staf baik dengan kepala dinas maupun dengan kepala bidang masing untuk melaporkanm perkembangan dan permasalahan yang ada maupun membahas tekait diklat maupun yang lainnya.

3. Kompetensi aparat

Bagaimana cara meningkatkan kapasitas aparatur motivasi dan etos kerja organisasi

- Peningkatan kapasitas aparatur dengan mengikutkan diklat dibidang penanaman modal secara berkesinambungan karena tanpa mengikuti diklat tidak bisa berbuat banyak.
- Untuk setiap pegawai untuk peningkatan etos kerja yaitu menanamkan kepercayaan untuk penyelesaian pekerjaan bahwa kita bisa.

C. Wawancara dengan Kepala Bidang Pendapatan BP2RD Prov. Kaltara.

1. Identitas Informan

Nama ; IMM Jenis Kelamin ; Laki-laki

Jabatan ; Kepala Bidang Pendapatan Alamat ; Kabupaten Bulungan

2. Pertanyaan

a. PRODUKTIVITAS

Pertanyaan:

Apakah sudah kontribusi terhadap PAD

"komponen PAD terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah. Nah dalam kontribusi perizinan terhadap PAD yang belum signifikan karena belum adanya pungutan terkendala dengan peraturan yang belum dikeluarkan untuk pungutan retribusi tersebut.

D. Wawancara dengan Pengguna Layanan

1. Identitas Informan

Nama : JFR
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Kec. Sebatik

2. Pertanyaan

KUALITAS LAYANAN

Pertanyaan:

- "dengan melengkapi persyaratan yang telah dipersyaratkan maka penerbitan izin dapat diterbitkan sesuai SOP yang ditentukan" "persoalan biasanya adalah masih adanya persyaratan yang pengurusannya dikabupaten Ini yang menjadi masalah, sebagai contoh seperti persyaratan untuk SPPL, misalkan pengurusan dilimpahkan ke provinsi namun dalam persyaratannya adanya pengurusan SPPL, sehingga pengurusannya ke kabupaten lagi". (H. Symri pengguna layanan di Kota Tarakan kutipan wawancara 30 April 2019).
- Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan?

Tidak masalah

Bagaimana pendapat saudara dengan aspek ketepatan waktu?
 "bila diperhatikan proses tersebut keterkaitan dengan OPD terkait bila diperhatikan aspek ketepatan waktu ini belum bisa di tepati karena kami SOP dari DPMPTSP selama 5 hari tapi

biasanya tanyakan mengapa belum ada tanggapan dari permohonan izin kami dan kami mendapat penjelasan DPMTSP bahwa dari dinas terkait yang belum memberikan pertimbangan teknis sehingga biasanya lambat dalam penerbitan izin". (Sfn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

- "Biasanya dalam pemenuhan persyaratan biasanya dijelaskan terkait syarat yang belum dilengkapi dan petugas menginformasikan lewat telepon perkembangan dari izin tersebut". (Msr, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).
- Beberapa pendapat mengenai kualitas layanan?
 "dengan melengkapi persyaratan yang telah dipersyaratkan maka penerbitan izin dapat diterbitkan sesuai SOP yang ditentukan".
 (Jufri pengguna layanan gerai di Kecamatan Sebatik kutipan wawancara 29 Mei 2019).

"Persyaratannya tidak terlalu rumit dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Yang biasanya menjadi kendala adalah pertimbangan teknik dari SKPD teknis". (Ska, pengguna layanan di Kecamatan Sebatik kutipan wawancara 30 Mei 2019).

"persoalan biasanya adalah masih adanya persyaratan yang pengurusannya dikabupaten Ini yang menjadi masalah, sebagai contoh seperti persyaratan untuk SPPL, misalkan pengurusan dilimpahkan ke provinsi namun dalam persyaratannya adanya pengurusan SPPL, sehingga pengurusannya ke kabupaten lagi". (H. Symri pengguna layanan di Kota Tarakan kutipan wawancara 30 April 2019).

"pada kenyataannya belum sepenuhnya satu pintu, karena pikiran kami untuk pengurusan sektor kehutanan pengurusannya di provinsi namun masih adanya pengurusan rekomendasi lainnya di Kabupaten. Harapan kami kalau perizinan itu satu pintu, semua itu harus beres di satu tempat". (Fjr, pengguna layanan di Kabupaten Tana Tidung 4 Juni 2019).

"Pada alur prosedur pelayanan sudah tergambar dalam proeses prizinan langsung diserahkan ke front office, bila dalam proses perizinan mau cepat selesai minta dulu cek list persyaratan dan lengkapi dulu persyaratannya sehingg kalau sudah lengkap masukkan ke fron office kemudian berkas diberikan ke OPD teknis dan bila sudah ada rekomendasi teknis dari OPD teknis maka perizinan sudah dapat diproses". (Sfyn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

"bila diperhatikan proses tersebut keterkaitan dengan OPD terkait bila diperhatikan aspek ketepatan waktu ini belum bisa di tepati". (Sfn, pengguna layanan dari Kota Tarakan, kutipan wawancara 26 Juni 2019).

"bahwa kualitas pelayanan yang telah ditepkan oleh DPMPTSP telah melaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 dengan lima standar pelayanan tersebut dan berdasarkan penilaian dari Kemenpan Reformasi Birokrasi DPMPTSP mendapat Nilai B- tahun 2018, untuk tahun 2019 sudah dilakukan penilian namun hasilnya belum disampaikan.



LAMPIRAN-IV

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

NO	TUJUAN, DIMENSI, DAN FENOMENA	CHECK LIST STUDI DOKUMENTASI	ADA	BELUM
1	1. Produktivitas	1. jumlah penerbitan izin Tahun 2015 - 2019	V	
		2. kontribusi penerbitan izin terhadap PAD	\checkmark	
		3. rata-rata prosentase penyelesaian perizinan	√ .	
	2. Kualitas Layanan	 data hasil survei kepuasan masyarakat 	7	
		2. data pengaduan masyarakat	$\sqrt{}$	
]		3. rekap hasil wawancara pengguna layanan	√	
	3. Responsivitas	1. foto informasi pelayanan		√
		2. foto mekanisme/alur pelayanan	√.	
<u> </u>		3. data register pengaduan masyarakat	√	
	4. Responsibilitas	1. data penyelesaian layanan perizinan	√	
	4. Akuntabilitas	1. alamat sistem informasi	4,	
		2. data dokumen laporan pertanggung jawaban	V	
2	1. Dukugan Organisasi	1. pergub. Pelimpahan kewenangan	√.	
		2. standar dan maklumat pelayanan	√,	
		3. standar operasional prosedur		
	2. Kemampuan Managemen		√,	
<u> </u>		2. SK Tim Teknis	√,	
		3. data rekap staf		
	3. Kompetensi Aparat	1. data pegawai	√	
		2. data pegawai yang telah mengikuti pelatihan		√,
		diklat teknis		√
		3. data kehadiran bulanan		

Lampiran-V

Tabel 4.2 Jenis Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kalimanatan Utara

NO	SEKTOR	PERIZINAN/NON IZIN
Α	Pajak dan	1. Surat Izin Wajib Pungut (WAPU) bahan
	restribusi	bakar kenderaan bermotor
	Daerah	2. Surat Izin Pengambilan dan Pemanfaatan
}		Air Permukaan
В	Penanaman	1 Supet Igin Princip Denonceron Model
15	Modai	1. Surat Izin Prinsip Penanaman Modal
	Wodai	2. Surat Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
		3. Surat Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
		4. Surat Izin Usaha Izin Usaha Perluasan
		5. Surat Izin Usaha Penggabungan
		Perusahaan Penanaman Modal (Merger)
		6. Surat Izin Usaha Perubahan
		7. Pendaftaran Penanaman Modal
С	Kesehatan	1. Surat Izin Pendirian RSU Pemerintah
		Kelas B Non Pendidikan
		2. Surat Izin Penyelenggaran RSU
		Pemerintah Kelas B Non Pendidikan
1		3. Surat Izin Perpanjangan RSU Pemerintah
1		Kelas B Non Pendidikan
		4. Surat Izin Pendirian RS Khusus Pemerintah Kelas B
-		5. Surat Izin Penyelenggaraan RS Khusus
		Pemerintah Kelas B
		6. Surat Izin Perpanjangan
		Penyelenggaraan RS Khusus Pemerintah
		Kelas B
		7. Surat izin Pendirian RSU Swasta Kelas B
		8. Surat izin Penyelenggaraan RSU Swasta
		Kelas B
		9. Surat Izin Perpanjangan
	}	Penyelenggaraan RSU Swasta Kelas B
		10. Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta
		Kelas B
		11. Surat izin Penyelenggaraan RS Khusus
		Swasta Kelas B
		12. Surat Izin Perpanjangan
		Penyelenggaraan RSU Khusus Swasta
		Kelas B

; ;	13. Surat Izin Pedagang Besar Farmasi Cabang (PBF Cab)
	14. Surat Izin cabang Penyalur Alat
	Kesehatan (Cab. PAK)
	15. Surat Izin Sub Penyalur Alat Kesehatan (SUB PAK)
	16. Rekomendasi Izin Prinsip Indutri Obat
	Tradisional (IOT)
	17. Rekomendasi Izin Usaha Industri Obat Tradisional (IOT)
	18. Rekomendasi Izin Produksi Kosmetika
	19. Rekomendasi Izin Sertifikat Produksi Alat
	Kesehatan
	20. Rekomendasi Sertifikat Produksi
	Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga
	21. Rekomendasi Izin Pedangan Besar
	Farmasi Pusat
	22. Rekomendasi Izin Pedagang besar bahan
	baku farmasi penyalur (PBBBF)
	23. Rekomendasi izin penyalur Alat
	kesehatan (IPAK)
	24. Rekomendasi izin pendirian RSU Pemerintah Kelas A
	25. Rekomendasi izin penyelenggaran RSU
	Pemerintah Kelas A
	26. Rekomendasi Izin Pendirian RS Khusus
	Pemerintah Kelás B
	27. Rekomendasi izin penyelenggaraan RS
	khusus pemerintah Kelas A
	28. Rekomendasi izin penyelenggaran RSU
	Pemerintah kelas B pendidikan
	29. Rekomendasi izin pendirian RSU
	Pemerintah kelas B Pendidikan
	30. Rekomendasi izin Pendirian RS
	PMA/PMDN
	31. Rekomendasi izin penyelenggaraan RS
	PMA/PMDN
	32. Rekomendasi izin pendirian RSU Pemerintah kelas C
	33. Rekomendasi izin penyelenggaraan RSU Pemerintah Kelas C
	34. Rekomendasi Izin Pendirian RSU
	Pemerintah Kelas D
	35. Rekomendasi izin penyelenggaraan RSU
	Pemerintah kelas D
	36. Rekomendasi Izin Pendirian RS
	Khusus Pemerintah Kelas C
	37. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan RS
	Khusus Kelas C
	Milusus Meias C

38. Rekomendasi Izin Pendirian RSU S Kelas C	wasta
39. Rekomendasi Izin Penyelenggaraar Swasta Kelas C	RSU
40. Rekomendasi Izin Pendirian RSU S Kelas D	wasta
41. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Swasta Kelas D	RSU
42. Rekomendasi Izin Pendirian RS KI SWASTA Kelas C	nusus
43. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Khusus Swasta Kelas C	n RS
D Pekerjaan Berupa Rekomendasi Perizinan	·
Umum,	
Penataan	
Ruang,	
Perumahan	
& Kawasan	
Permukiman	
E Perhubungan 1. Surat izin ekspedisi muatan kapal	laut
2. Surat izin Usaha jasa pengu	rusan
transportasi	
3. Surat izin usaha perusahaan bo	ngkar
muat	_
4. Surat izin usaha perusahaan tally	
5. Surat izin perusahaan pelayaran ra	akvat
6. Surat izin usaha depo peti kemas	J
7. Surat izin operasional pelal	บโปลก
regional	IIIII
8. Surat izin tatanan pelabuhan prov	insi
9. Rekomendasi pengerukan dan rekl	
10. Rekomendasi rencana induk pelak	
·	undii
regional	1 m 4 2 2 1 c
	untuk
kepentingan sendiri	
E Cosial 1 Count isin	
F Sosial 1. Surat izin pengumpulan uang	atau
barang 2. Rekomendasi undian gratis	
3. Izin dan Rekomendasi Pengang	katan
Anak	
	nbaga
Kesejahteraan Sosial (LKS)	
G Ketenagakerj 1. Surat izin memperkerjakan tenaga	kerja
aan asing (IMTA) perpanjangan	

}		Pengesahan rencana penggunaan tenaga kerja Asing (RPTKA) perpanjangan
Н	Koperasi dan UKM	 Izin Usaha Simpan Pinjam (Koperasi dengan wilayah keanggotaan lintas Kabupaten/Kota dalan 1 Provinsi; Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi simpan Pinjam (wilayah keanggotaan
		lintas Kabupaten/Kota dalam 1 Provinsi
ī	Pertanian	Izin Usaha Perkebunan (IUP) Izin Usaha Perkebunan untuk budidaya (IUP-B) Izin Usaha Perkebunan untuk
		pengolahan (IUP-P) 4. Izin Usaha Produksi Benih
		Surat Persetujuan Perubahan luas lahan perusahaan perkebunan
		6. Surat persetujuan penambahan kapasitas industri pengolahan hasil
		perkebunan 7. Surat Persetujuan Diversifikasi usaha
		perkebunan 8. Rekomendasi teknis usaha perkebunan dalam rangka penanaman modal asing
		9. Rekomendasi teknis usaha perkebunan dalam rangka penanaman modal dalam
		negeri 10. Penerbitan surat persetujuan penerbitan benih kelapa sawit (SP2B-KS)
		11. Penerbitan Permohonan Persetujuan Penerbitan Benih Kelapa Sawit (SP3B- KS)
J	Pertenakan	 Surat Izin Pemasukan/pengeluaran ternak antar provinsi pulau Surat izin pemasukan/pengeluaran hewan kesayangan, hewan konservasi, hewan milik negara antar provinsi/pulau Surat izin pemasukan/pengeluaran bibit/benih/ semen beku antar
		provinsi/pulau 4. Surat izin pemasukan/pengeluaran telur tetas antar Provinsi/Pulau

-		
		 5. Surat izin pemasukan/pengeluaran produk pangan asal hewan (daging) antar provinsi/pulau 6. Surat izin pemasukan/pengeluaran unggas antar Provinsi/Pulau
К	Perikanan dan Kelautan	 Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) perikanan budidaya/Perikanan Tangkap Surat izin usaha kelautan (SIUK) Surat izin penangkapan ikan (SIPI) Surat izin kapal pengangkut ikan (SIKPI) Surat pembudidayaan ikan (SPI) Surat izin pemanfaatan jasa kelautan (SIP JK) Daftar ulang SIPI/SPI/SIKPI/SIP JK
L	Kehutanan	 Surat izin hak pengusahaan pariwisata Alam di UPT Taman Hutan Raya R. Soerjo Surat izin usaha industri ptimer hasil hutan kayu (IUIPHHK) kapasitas produksi 2000 m3/tahun sampai 6000 m3/tahun Perluasan izin usaha industri primer hasil hutan kayu kapasitas produksi 2000m3/tahun sampai dengan 6000 m3/tahun Pembahuruan izin usaha industri primer hasil hutan kayu kapasitas produksi 2000 m3/tahun sampai dengan 6000 m3/tahun Rekomendasi dalam rangka izin usaha industri primer hasil hutan kayu kapasitas produksi diatas 6000 m3/tahun Rekomendasi dalam rangka pinjam pakai kawasan hutan Rekomendasi dalam rangka tukar pinjam pakai kawasan hutan
М	Energi dan Sumber Daya Mineral	 Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batuan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi Mineral dan Batubara Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Baru Mineral dan Batubara Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Mineral dan Batubara

		 Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Pengangkutan dan Penjualan Mineral dan Batubara Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Pengangkutan dan Pemurnian Mineral dan Batubara Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Untuk Penjualan Izin Sementara untuk Melakukan Pengangkutan dan Penjualan Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJPT) Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Izin Pertambangan Rakyat (IPR) Mineral dan Batubara Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL) Izin Operasi (IO) Kapasitas di atas 200 KVA Surat Keterangan Terdaftar Kapasitas di atas 25 KVA sampai dengan 200 KVA Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL) Surat Izin Pengeboran Air Tanah
		17.Surat Izin Pengambilan/Pemakaian Air
		Tanah 18.Surat Izin Penggalian Air Tanah
		19. Surat Izin Pengusahaan Air Tanah Dalam Daerah Provinsi
N	Perindustrian	1. Izin Usaha Industri (IUI) Besar
	dan Perdag <mark>angan</mark>	2. IzinPerluasan Usaha Industri (IPUI)
	Luagangan	bagiindustriBesar
		3. Izin Usaha KawasanIndustri (IUKI)
		4. IzinPerluasanKawasanIndustri (IPKI) dengan lokasi lintas daerah
		Kabupaten/Kota dalam 1 Provinsi
		5. Suratizin Usaha Perdagangan Minuman
		Beralkohol (SIUP-MB) toko bebas Bea
		6. Suratizin Usaha Perdagangan
[Perdagangan Bahan Berbahaya
		(SIUPPB2) Pengecer Terdaftar
		7. Rekomendasi penerbitan SIUP-MB bagi Distributor
		8. Rekomendasi untuk penerbitan
		Perdagangan Gula Antar Pulau Terdaftar
		(PGAPT)

		 Surat Persetujuan Perdagangan Gula Rafinasi Antar Pulau (SPPGRAP) Surat Keterangan Asal (SKA) bagi daerah Provinsi yang telah ditetapkan sebagai instansi penerbit surat keterangan asal Penerbitan Angka Pengenal Importir (API)
O	Lingkungan Hidup	 Izin Lingkungan Izin pengumpulan limbah B3 Skala Provinsi Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup Rekomendasi UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup - UpayaPemantauan Lingkungan Hidup) Rekomendasi Pengumpulan Limbah B3 Skala Nasional

Sumber data: Pendelegasian Wewenang 2017



Tabel 4.8 Jangka Waktu Pelayanan berdasarkan Jenis Izin

NO	SEKTOR	PERIZINAN/NON IZIN
A	Pajak dan restribusi Daerah	Surat Izin Wajib Pungut (WAPU) bahan bakar kenderaan bermotor Surat Izin Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan
В	Penanaman Modal	 Surat Izin Prinsip Penanaman Modal Surat Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal Surat Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal Surat Izin Usaha Izin Usaha Perluasan Surat Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger) Surat Izin Usaha Perubahan Pendaftaran Penanaman Modal
С	Kesehatan	 Surat Izin Pendirian RSU Pemerintah Kelas B Non Pendidikan Surat Izin Penyelenggaran RSU Pemerintah Kelas B Non Pendidikan Surat Izin Perpanjangan RSU Pemerintah Kelas B Non Pendidikan Surat Izin Pendirian RS Khusus Pemerintah Kelas B Surat Izin Penyelenggaraan RS Khusus Pemerintah Kelas B Surat Izin Perpanjangan Penyelenggaraan RS Khusus Pemerintah Kelas B Surat izin Pendirian RSU Swasta Kelas B Surat izin Penyelenggaraan RSU Swasta Kelas B Surat Izin Penyelenggaraan RSU Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendirian RS Khusus Swasta Kelas B Surat Izin Pendagang Besar Farmasi Cabang (PBF Cab) Surat Izin Pedagang Besar Farmasi Cabang (PBF Cab) Rekomendasi Izin Prinsip Indutri Obat Tradisional (IOT) Rekomendasi Izin Produksi Kosmetika Rekomendasi Izin Produksi Kosmetika Rekomendasi Izin Sertifikat Produksi Alat Kesehatan Kesehatan Rumah Tangga Rekomendasi Izin Pedangan Besar Farmasi Pusat

22. Rekomendasi Izin Pedagang besar bahan baku farm	asi
penyalur (PBBBF)	
23. Rekomendasi izin penyalur Alat kesehatan (IPAK)	
24. Rekomendasi izin pendirian RSU Pemerintah Kelas A	1
25. Rekomendasi izin penyelenggaran RSU Pemerint	
Kelas A	
26. Rekomendasi Izin Pendirian RS Khusus Pemerint	ah
Kelas B	
27. Rekomendasi izin penyelenggaraan RS khus	เบร
pemerintah Kelas A	
28. Rekomendasi izin penyelenggaran RSU Pemerint	ah
kelas B pendidikan	~~1
29. Rekomendasi izin pendirian RSU Pemerintah kelas	R
Pendidikan	_
30. Rekomendasi izin Pendirian RS PMA/PMDN	
31. Rekomendasi izin penyelenggaraan RS PMA/PMDN	
32. Rekomendasi izin pendirian RSU Pemerintah kelas C	
33. Rekomendasi izin penyelenggaraan RSU Pemerint	
Kelas C	~11
34. Rekomendasi Izin Pendirian RSU Pemerintah Kelas I)
35. Rekomendasi izin penyelenggaraan RSU Pemerint	
kelas D	
36. Rekomendasi Izin Pendirian RS Khusus Pemerint	ah
Kelas C	
37. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan RS Khusus Kel	las
С	
38. Rekomendasi Izin Pendirian RSU Swasta Kelas C	
39. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan RSU Swasta Kel	as
С	
40. Rekomendasi Izin Pendirian RSU Swasta Kelas D	
41. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan RSU Swasta Kel	las
D	
42. Rekomendasi Izin Pendirian RS Khusus SWASTA Kel	las
С	
43. Rekomendasi Izin Penyelenggaraan RS Khusus Swas	sta
Kelas C	
D Pekerjaan Berupa Rekomendasi Perizinan	_
Umum,	
Penataan	
Ruang,	
Perumahan &	
Kawasan	
Permukiman	
E Perhubungan 1. Surat izin ekspedisi muatan kapal laut	
2. Surat izin Usaha jasa pengurusan transportasi	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
3. Surat izin usaha perusahaan bongkar muat	
4. Surat izin usaha perusahaan tally	

		5. Surat izin perusahaan pelayaran rakyat
		6. Surat izin usaha depo peti kemas
		7. Surat izin operasional pelabuhan regional
		8. Surat izin tatanan pelabuhan provinsi
		9. Rekomendasi pengerukan dan reklamasi
		10. Rekomendasi rencana induk pelabuhan regional
		11. Rekomendasi dermaga untuk kepentingan sendiri
F	Sosial	Surat izin pengumpulan uang atau barang
		Rekomendasi undian gratis
	į	3. Izin dan Rekomendasi Pengangkatan Anak
		4. Surat Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
G	Ketanagakerja	1. Surat izin memperkerjakan tenaga kerja asing (IMTA)
	an	perpanjangan
		 Pengesahan rencana penggunaan tenaga kerja Asing (RPTKA) perpanjangan
		(KF 1KA) perpanjangan
H	Koperasi dan	1. Izin Usaha Simpan Pinjam (Koperasi dengan wilayah
	UKM	keanggotaan lintas Kabupaten/Kota dalan 1 Provinsi;
		2. Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu
	i	dan Kantor Kas Koperasi simpan Pinjam (wilayah
		keanggotaan lintas Kabupaten/Kota dalam 1 Provinsi
	D	4 F. BE D. B. B. GEREDW
Ī	Pertanian	1. Izin Usaha Perkebunan (IUP)
1		2. Izin Usaha Perkebunan untuk budidaya (IUP-B)
		3. Izin Usaha Perkebunan untuk pengolahan (IUP-P)
		4. Izin Usaha Produksi Benih
1		5. Surat Persetujuan Perubahan luas lahan perusahaan
		perkebun an
		6. Surat persetujuan penambahan kapasitas industri
		pengolahan hasil perkebunan
		7. Surat Persetujuan Diversifikasi usaha perkebunan
Ì		8. Rekomendasi teknis usaha perkebunan dalam rangka
		penanaman modal asing
		9. Rekomendasi teknis usaha perkebunan dalam rangka
		penanaman modal dalam negeri
		10. Penerbitan surat persetujuan penerbitan benih kelapa
		sawit (SP2B-KS)
		11. Penerbitan Permohonan Persetujuan Penerbitan Benih
		Kelapa Sawit (SP3B-KS)
J	Pertenakan	1. Surat Izin Pemasukan/pengeluaran ternak antar
		provinsi pulau

		 Surat izin pemasukan/pengeluaran hewan kesayangan, hewan konservasi, hewan milik negara antar provinsi/pulau Surat izin pemasukan/pengeluaran bibit/benih/semen beku antar provinsi/pulau Surat izin pemasukan/pengeluaran telur tetas antar Provinsi/Pulau Surat izin pemasukan/pengeluaran produk pangan asal hewan (daging) antar provinsi/pulau Surat izin pemasukan/pengeluaran unggas antar Provinsi/Pulau
К	Perikanan dan Kelautan	 Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) perikanan budidaya/Perikanan Tangkap Surat izin usaha kelautan (SIUK) Surat izin penangkapan ikan (SIPI) Surat izin kapal pengangkut ikan (SIKPI) Surat pembudidayaan ikan (SPI) Surat izin pemanfaatan jasa kelautan (SIP JK) Daftar ulang SIPI/SPI/SIKPI/SIP JK
L	Kehutanan	 Surat izin hak pengusahaan pariwisata Alam di UPT Taman Hutan Raya R. Soerjo Surat izin usaha industri ptimer hasil hutan kayu (IUIPHHK) kapasitas produksi 2000 m3/tahun sampai 6000 m3/tahun Perluasan izin usaha industri primer hasil hutan kayu kapasitas produksi 2000m3/tahun sampai dengan 6000 m3/tahun Pembahuruan izin usaha industri primer hasil hutan kayu kapasitas produksi 2000 m3/tahun sampai dengan 6000 m3/tahun Rekomendasi dalam rangka izin usaha industri primer hasil hutan kayu kapasitas produksi diatas 6000 m3/tahun Rekomendasi dalam rangka pinjam pakai kawasan hutan Rekomendasi dalam rangka tukar pinjam pakai kawasan hutan Rekomendasi dalam rangka tukar pinjam pakai kawasan hutan
М	Energi dan Sumber Daya Mineral	 Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batuan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi Mineral dan Batubara Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Baru Mineral dan Batubara Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Mineral dan Batubara

N	Perindustrian dan Perdagangan	 Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Pengangkutan dan Penjualan Mineral dan Batubara Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Pengangkutan dan Pemurnian Mineral dan Batubara Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi Khusus Untuk Penjualan Izin Sementara untuk Melakukan Pengangkutan dan Penjualan Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJPT) Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Izin Pertambangan Rakyat (IPR) Mineral dan Batubara Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL) Izin Operasi (IO) Kapasitas di atas 200 KVA Surat Keterangan Terdaftar Kapasitas di atas 25 KVA sampai dengan 200 KVA Surat Izin Operasi (IO) Kapasitas di atas 25 KVA sampai dengan 200 KVA Surat Izin Pengeboran Air Tanah Surat Izin Pengeboran Air Tanah Surat Izin Pengambilan/Pemakaian Air Tanah Surat Izin Pengusahaan Air Tanah Surat Izin Pengusahaan Air Tanah Dalam Daerah Provinsi Izin Usaha Industri (IUI) Besar Izin Usaha KawasanIndustri (IPUI) bagiIndustriBesar Izin Usaha KawasanIndustri (IPKI) dengan lokasi lintas daerah Kabupaten/Kota dalam 1 Provinsi SuratIzin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) toko bebas Bea SuratIzin Usaha Perdagangan Perdagangan Bahan Berbahaya (SIUPPB2) Pengecer Terdaftar Rekomendasi untuk penerbitan Perdagangan Gula Antar Pulau Terdaftar (PGAPT) Surat Persetujuan Perdagangan Gula Rafinasi Antar Pulau (SPPGRAP) Surat Keterangan Asal (SKA) bagi daerah Provinsi yang telah ditetapkan sebagai instansi penerbit surat keterangan asal Penerbitan Angka Pengenal Importir (API)
0	Lingkungan Hidup	11. Penerbitan Angka Pengenal Importir (API) 1. Izin Lingkungan 2. Izin pengumpulan limbah B3 Skala Provinsi
	nidup	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup

	4.	Rekomendasi	UKL-UPL	(Upaya	Pengelolaan
>		Lingkungan Hid Hidup)	lup - Upayal	Pemantauan	Lingkungan
	5.	Rekomendasi Pe	ngumpulan I	imbah B3 Sl	kala Nasional



Tabel 4.15 Data Sarana dan Prasarana pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara
Tahun 2018

No	Nama / Jenis Barang		ndisi	Jumlah
110	Nona / Senis Barang	Baik	Rusak	Juman
1	Electric Generating Set Lain-lain	1	-	1
2	Kendaraan Dinas Bermotor Lain-lain	6		6
3	Pick Up	1	1	2
4	Sepeda Motor	21		21
5	Kendaraan Tak Bermotor			1
J	Berpenumpoang Lain-lain	1		1
6	Global Positioning System	3		3
7	Mesin Ketik Manual Longewagen	4		4
8	Filling Besi/Metal	7		7
9	Mesin Foto Copy dengan Kertas doble Folio	1		1
10	Mesin Foto Copy dengan Kertas Folio	1		1
11	Band Kas	2		2
12	Papan Visuil	1		1
13	Alat Penghancur Kertas	2		2
14	Papan Nama Instansi	1		1
15	Mesin Absensi	1		1
16	Meja Rapat	22		22
17	Meja Reseption	1		1
18	Meja Makan	1		1
19	Kursi Rapat	20		20
20	Kursi Putar	23		23

No	Nama / Jenis Barang		ndisi	Jumlah
NO	Maile / Jellis Balang	Baik	Rusak	Juman
21	Bangku Tunggu	3		3
22	Tikar	175		175
23	Tenda	2		2
24	Meja Biro	30		30
25	Sofa	1		1
26	Mesin Penghisap Debu	2		2
27	Lemari Es	2		2
28	AC Unit	10		10
29	Kipas Angin	10		10
30	Televisi	8		8
31	Amplifiler	2		2
32	Sound System	1		1
33	Dispenser	4		4
34	Gorden/Tirai	60		60
35	Pompa Kebakaran	4		4
36	P.C Unit	15		15
37	Lap Top	24		24
38	Note Book	2		2
3 9	Printer	32		32
40	Server	1		1
41	Meja Kerja Pejabat Eselon II	1	-	1
42	Meja Kerja Pejabat Eselon III	1		1
43	Meja Kerja Pejabat Lain-lain	40	-	40
44	Kursi Kerja Pejabat Eselon II	2	"	2
45	Kursi Kerja Pejabat Lain-lain	8		8

No	Nama / Jenis Barang	Ко	ndisi	Jumlah
	, James , James Barang	Baik	Rusak	301111011
46	Kursi Rapat Pejabat Lain-lain	50		50
47	Lemari Buku untuk Perpustakaan	4		4
48	Lemari Arsip untuk arsip Dinamis	5		5
49	Lemari dan Arsip Pejabat Lain-lain	15		15
50	Camera + Attachment	4		4
51	Proyektor + Attachment	2		2
52	Camera Electronic	7		7
53	Faximile	7		7
54	Alat Peraga Olah Raga Lain-lain	1		1
55	Bendera Umbul-umbul	1		1
56	Mainframe	2		2
57	Peralatan studio visual lain-lain	1		1
58	Buku umum lain-lain	88		88
59	Hukum	6		6
60	Alat ukur lainnya	2		2
61	Handy talky	8		8
62	Hard disk	4		4
63	Masin kalkulator	3		3
64	Peralatan personal computer	2		2

Sumber data: Lakip DPMPTSP 2018

MATRIKS KOREKŞI PASCA UJIAN SIDANG

NAMA : ANDASO NIM : 530004831

JUDUL : EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

NO.	NAMA DOSEN / PENGUJI	MASUKAN / SARAN	PERBAIKAN
1.	Penguji Ahli	1. Mengapa anda tertarik untuk melakukan	Jawaban :
	Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A	penelitian ini	- agar pengurusan perizinan menjadi lebih mudah
			- agar kinerja pada dimensi produktivitas menunjukkan hasil yang maksimal
	•	2. rumusan masalah dan tujuan penelitian	Perbaikan sudah diakomodir
ĺ		diperbaik)	Di halaman 10 :
	1		- bagaimana hasil evaluasi kinerja pelayanan PTSP di DPMPTSP Provinsi
			Kalimantan Utara
			- kendala yang menjadi penghambat dalam kinerja PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara
			- upaya-upaya yang dilakukan untuk memecahkan hambatan-hambatan tersebut di atas
			Di halaman 11 :
			- mendeskripsikan dan menganalisis Hasll Evaluasi Kinerja DPMPTSP sebagai
	İ		penyelenggara PTSP di Provinsi Kalimantan Utara
			- Untuk menganalisa hambatan yang menentukan Kinerja PTSP Provinsi PTSP Prov. Kaltara
			Provinsi Kalimantan Utara
			- menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk permasalahan evaluasi kinerja
		3. Kerangka berfikir harus sejalan dengan	Perbaikan sudah diakomodir
		rumusan masalah	Di halaman 37 :
			- kinerja pelayanan PTSP di DPMPTSP
			- kendala yang menjadi penghambat dalam kinerja PTSP
			- upaya-upaya yang dilakukan untuk memecahkan hambatan evaluasi kinerja
		4. defenisi operasional konsep harus sejalan	Perbaikan sudah diakomodir
	1	dengan rumusan masalah dan kerangka berfikir	Di halaman 37 :
			- defenisi operasional konsep yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan,
			responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas
			- Bagaimana hasil evaluasi kinerja pelayanan PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara

		5. Metode Penelitian agar diperbaiki	- Kendala yang menjadi penghambat dalam kinerja PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara - Upaya-upaya yang dilakukan untuk memecahkan hambatan-hambatan tersebut diatas Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 41: - telah dilajukan perbaikan dan penambahan dan alasan dari apa yang menjadi sumber informan observasi adalah suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung dilokasi penelitian, serta mencatat secara sistimatis mengenai
		6. hasil penelitian : fokus saja pada tiga hal yang berkaltan dengan rumusan masalah dan kerangka berfikir 7. sesuai dengan rumusan masalah ada tiga,	gejala-gejala yang diteliti. Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 43: - telah disesuaikan pada hal 10 yaitu: - kinerja pelayanan - kendala yang menjadi penghambat - upaya-upaya yang dilakukan Perbaikan sudah diakomodir
		demikian pula disaran	Di halaman 133 : - penambahan pegawai pada front office dengan spesifikasi khusus - penambahan sarana dan prasarana - peningkatan kompetensi pegawai dengan mengikuti diklat secara berjenjang
2.	Pembimbing I Dr. Sofjan Aripin , M.Si	tihat dan cermati pedoman penulisan TAPM teknik pengutipan, penulisan daftar pustaka, sistimatika penulisan	Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 135 : - telah dilakukan perbaikan dengan TAPM - telah dilakukan perbaikan di daftar pustaka
		2. perjelas rumusan masalah	Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 10: - Bagaimana hasil evaluasi kinerja pelayanan PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara - Kendala yang menjadi penghambat dalam kinerja PTSP di DPMPTSP Provinsi Ka Kalimantan Utara

1 .	saran dan masukan dari penguji ahli Juaian dengan pembimbing	Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 37: - telah dilakukan perbaikan Perbaikan sudah diakomodir - dapat dilihat pada saran/masukan di atas (nomor 1 - 7)
Dr. Djoko Rahardjo , M.Hum istilah one service 2. tabel 2.1 3. pada daft ancok, falmulyati, s	ar pustaka ada beberapa yang dihapus nmi irham, luis suwandi, damanik,	Perbaikan sudah diakomodir Di halaman ii : - kata yang dipilih adalah one stop service Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 22 : - telah dilakukan perbaikan penulisan Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 135 : - telah dilakukan perbaikan Perbaikan sudah diakomodir Di halaman 135 :

Tanjung Selor, 30 September 2019

Lampiran

Saran Perbaikan TAPM untuk Mahasiswa:

Nama

: Andaso

NIM

: 530004831

Program Studi

: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik - S2 (Reguler)

Judul TAPM

: Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

Adalah sebagai berikut:
& newson and tertain up mele Ruko per elites a
(3. Rumasa mysalah on Tujua peraltin orperbaki
3 Rumara negralah on Tujuo peraktin orperbaki 3 Keranghe kerpikir harus sejalar olga ruman, meralah
(Definer: operesionalisa Korney: hours sepla of
runner maralab das kerengka berphin
(5 Netode peneliler zjos spertark
To fail penchilia: folies says pada tip, hel your
bertata de gurauson mase let des kerengta scrpiler
Describer pela varas
devikee sela varas
······································

Tarakan, 21 September 2019 Penguji Ahli,

Mei vanap

Prof. Dr. A.Aziz Sanapiah, M.P.A.

Saran Perbaikan TAPM untuk Mahasiswa:

Nama

Andaso

NIM

: 530004831

Program Studi

: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik - S2 (Reguler)

Judul TAPM

: Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

- Libat Lan Cormati lagi Pedoman Perulipan TDPM
Pls UI; peputi: telinik penujutpan, panulipan da
printala, nistandila penulipan
- Royclar Rumisan Masalalya

- Kuatlar Ranglan penulipan
- Alawah Ranglan penulipan
- Deurin alli dan husultanan
- Alayan panulipan

Tarakan, 21 September 2019 Pembimbing I∕

Dr. Sofjan Áripin, M.Si.

Saran Perbaikan TAPM untuk Mahasiswa:

Nama

: Andaso

NIM

: 530004831

Program Studi

: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik - S2 (Reguler)

Judul TAPM

: Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara

Adalah sebagai berikut:	
	Jan Pulming 1
	June J
	- Open
	1 Rose
. (300
$\mathcal{A}_{\mathcal{W}}^{(0)}$	
1100	

Tarakan, 21 September 2019

Ketua Komişi,

Dr. Sofjan Aripin, M.Si.

B. PERTANYAAN DARI PEMBIMBING II UNTUK UJIAN SIDANG

NO	PERTANYAAN
1.	
2.	
3.	

C. CATATAN DAN SARAN DARI PEMBIMBING II

1 Julin abstrak bahasa Inggris terdapat dua istilah
5 ne Con Con Con Con Con Con Con Con Con Con
one stop service
on door integrated service / pulih
Salah satu
2. tatel 2.1 dilenghapi 1
\$
3. 1. Ancole ditext tidek disitari, dihapus Saya di Dattar Pustaha 14. Damanik
Soza di Dattar Pustale 1 4. Damanik
2 Fahm Trhon - Juga (5 MW yati
3 Luis suwarde / 6 Solmanti des
9. Cara membrat Dafter Partaka di revisi.

Tanggal Ujian

: Sabtu, 21 September 2019

Nama Penilai

: Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum.

Tanda Tangan Penilai:

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Andaso Andaso.st@Gmail. Com

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang sering dihadapi dalam pelayanan perizinan yaitu mahal, kurang transparan serta sulitnya prosedur. Dengan kondisi tersebut berbagai upaya yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan khususnya bidang perizinan, oleh karena itu pemerintah menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu daerah.

Grand Design Reformasi Birokrasi diharapkan dapat mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi serta nepotisme. Sasaran Reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 yaitu:

- (1) Memingkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi,
- (2) Terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN.
- (3) Terwujudnya Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Reformasi Birokrasi jangka panjang di targetkan pada tahun 2025 adalah terciptanya

targetkan pada tahun 2025 adalah terciptanya manajemen pemerintah Indonesia. Birokrasi merupakan suatu hal yang kompleks berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedurnya di buatg dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek pembaharuan birokrasi yang disebut reformasi birokrasi. Pemerintah diharapkan dapat bertindak saat itu berintegritas tinggi, professional. mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan menjalankan manajemen pemerintah yang demokratis serta mampu menghadapi tantangan abad ke -21 melalui tata pemerintah yang baik. Upaya Reformasi

Birokrasi yang dilakukan pemerintah telah menunjukkan perubahan positif pada berbagai bidang, namun pada bidang pelayanan publik, pemerintah dinilai belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai perkembangan kebutuhan dan tantangan masyarakat serta persaingan global.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas berkenaan dengan kinerja DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai Penyelengaraan PTSP dengan identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1. Kecepatan, Prosedur dan Persyaratan.
- 2. Pelayanan belum sepenuhnya satu pintu.
- 3. Jangka waktu penyelesaian perizinan dan alur pelayanan yang masih panjang. Berdasarkan identifikasi masalah, disusun rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan:
- Bagaimana hasil evaluasi kinerja pelayanan PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- Kendala yang menjadi penghambat dalam kinerja PTSP di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- Upaya-upaya yang dilakukan untuk memecahkan hambatan-hambatan tersebut diatas.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Hasil Evaluasi Kinerja DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP di Provinsi Kalimantan Utara.
- Untuk menganalisa hambatan yang menentukan Kinerja PTSP Provinsi Kalimantan Utara.
- Menganalisa Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan Evaluasi Kinerja.

D. Manfaat Penelitian

- 1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan

b. Sebagai bahan referensi bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan PTSP.

2.Manfaat Praktis

- a. Harapan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hubungannya dengan pelayanan.
- Memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

a. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- 1. Produktivitas.
 - Untuk lebih jelas mengenai produktivitas, ada beberapa pengertian menurut beberapa para ahli yaitu:
 - a. Daryanro (2012:41), produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil dengan sumber untuk menghasilkan hasil tersebut.
 - Handoko (2011:210),produktivitas adalah hubungan antara masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sitem produktif. Dalam teori, sering mudag mengukur hubungan ini sebagai rasio keluaran dibagi masukan. Bila lebih banyak keluaran diprodukri dengan iumlah masukan sama, produktivitas naik. Begitu juga bila, bila lebuh sedikit masukan digunakan untuk seiumlah keluaran sama, produktivitas juga naik.
 - c. Smith dan wekeley (1995), produktivitas adalah produkri atau output yang dihasilkan dalam satu kesatuan waktu untuk input.
- 2. Kualitas Layanan.

Pendapat beberapa para ahli mengenai kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan memiliki kontribusi bagi perusahaan yang membedakan perusahaan dari pesaingnya (simon, et. Al : 2005).
- Salah satu cara untuk membedakan perusahaan jasa dengan pesaingnya adalah penyerahan jasa yang berkualitas tinggi secara konsidten (kotler: 2000).
- 3) Kualitas pelayanan adalah penilaian konsulen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (bloemer, 1998 dalam karsono: 2007).

Kualitas layanan (Tjiptono, 2001) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

- a). Persyaratan
 Pemberian persyaratan telah
 ditetapkan melalui keputusan kepata
 DMPTSP dan adapun layanan yang
 diberikan untuk daerah perbatasan
 dengan memberi kemudahan dengan
 membuka gerai layanan,
 ditempatkan dikabupaten/kota.
 - Nekanisme dan prosedur.
 Keputusan Kepala DPMPTSP
 Provinsi Kalimantan Utara Nomor
 757/112.1/DPMPTSP/II/2018
 tentang Standar Pelayanan Publik
 dan Standar Operasional Prosedur
 Pelayanan Perizinan dan Non
 Perizinan. Prosedur penyelenggaraan
 izin baru pada DPMPTSP Provinsi
 Kalimantan Utara dapat dijelaskan
 sebagai berikut:
 - (1) Pemohon menyerahkan berkas dari kepada petugas informasi dan pelayanan front office.
 - (2) Memeriksa berkas pemohon memasukkan data pada data base computer, menyerahkan berkas pemohon kepada staff back office.

- (3) Memproses berkas Pemohon dan surat izin/ rekomendasi untuk selanjutnya diserahkan kepada Kabid, Pelayanan Perizinan.
- (4) Merekomendasikan dokumen perizinan menyerahkan surat izin/rekomendasi kepada investor
- (5) Menandatangani surat izin/rekomendasi kemudian menyerahkan kepada petugas informasi dan pelayanan heldesk/servicedesk
- (6) Memberikan paraf persetujuan pada surat izin/rekomendasi, kemudian menyerahkan kepada Kepala DMP-PTSP untuk persetujuan
- (7) Menerima surat izin/rekomendasi dan kuisioner indeks kepuasan masyarakat (IKM)

Memperhatikan ketentuan pelayanan. pemohon prosedur permohonannya menverahkan sesungguhnya tidak ada keharusan bagi pengguna layanan untuk mengurus rekomendasi teknis di SKPD terkait, menyampaikan pemohon cukup formulir berikut kelengkapan persyaratannya di Bagian Front Office bila kelengkapan sudah lengkap.

c) Jangka waktu pelayanan.

Pendapat pengguna layanan terhadap kesesuaian penyelesaian perizinan dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan dalam Kenala **DPMPTSP** Keputusan Provinsi Kalimantan Utara Nomor 757/112.1 Tahun 2018 tentang pada Standar Operasional Prosedur (SOP) PTSP. Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana terter pada table 4.8 (Terlampir). Jangka waktu pelayanan di bidang perizinan adalah 5 hari.

Upaya peningkatan status SOP dari Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara telah dilakukan melalui pengusulan pengaturan kepala dinas.

- a) Biaya pelayanan.
 Untuk penentuan besaran tarif pengurusan di DPMPTSP tidak ditarik pengutan sama sekali.
- b) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pada penanganan pengaduan dan masukan di lihat dan respon petugas terhadap pertanyaan, saran atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa pengguna lavanan memberikan tanggapan positif terhadap penyelenggara respon layanan atas penyampaian pengaduan. saran maupun kebutuhan informasi lainnya.

Responsivitas.

Pendapat para ahli mengenai responsivitas adalah sebagai berikut:

- 1)Santoso (2008: 131) menyatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar.
- 2)Pelayan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut (kurniawan dan rajib 2009: 56).
- 3)Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, kinerja birokrasi dapat dilihat salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik (saiful arif 2000: 1).

Pengertian responsivitas pada penelitian ini adalah daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan, keinginan pengguna layanan.

Ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan.

Fenomena ketersediaan pelayanan pengaduan, saran dan keluhan di lihat dari adanya mekanisme baku penanganan pengaduan dan keberadaan petugas khusus untuk menangani pengaduan.

Hasil telaah dokumen menunjukan bahwa DPMPTSP telah memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik. Media penyampaian pengaduan mulai dari kotak beragam saran/pengaduan, telepon. website. pesan singkat dan petugas pada bagian pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

4. Responsibilitas.

Pendapat beberapa ahli mengenai responsibilitas adalah sebagai berikut :

- 1) Friedrich dalam darwin (1997) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profisoinal dan kompetensi teknis yang dimilii administrator publik untuk menjalankan tugasnya.
- Pendi (2011), isimay (1998) bahwa responsibilitas subyektif lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum eqiuti.
- 3) Kondisi pelayanan ideal vang realitasnya sangat sulit untuk birokrasi. diwuiudkan dalam Ketidakielasan pembagian wewenang, pembagian kerja serta pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas tanpa memberikan aspek sifat pekerjaan pekeriaan, urgensi dampak penelitian tugas terhadap kualitas pemberian layanan kepada masyarakat kondisi tersebut membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu (agus dwiyanto, 2006 : 70).

Pengertian responsibilitas pada penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang di lihat meliputi aspek persyaratan, biaya, waktu dan prosedur. Informan utama adalah Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lainnya adalah Kepala Bidang Perizinan Usaha, Kepala Bidang Perizinan Tertentu, Sekretaris DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan unsur Instansi terkait.

(1) Persyaratan.

Fenomena persyaratan di lihat dan kesesuaian antara berkas persyaratan yang dimohonkan kepada pengguna layanan dengan jenis persyaratan yang ditentukan dalam regulasi.

Ketentuan persyaratan di bidang Penanaman Modal mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1995 tentang Izin Usaha Industri, Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 1999 tentang Izin Lokasi, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non perizinan Penanaman Modal

(2) Biaya

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu tidak ada pungutan biaya.

Penyelenggara pelayanan memberikan jaminan bahwa tidak ada biaya tambahan lain yang harus dibayarkan pengguna layanan kepada petugas mereka, dalam hal pengurusan perizinan.

(3) Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan di lihat dari kesesuaian penyelesaian setiap izin dengan ketentuan jangka waktu pelayanan dalam Standar Pelayanan maupun SOP.

Konfirmasi masalah keterlambatan penyelesaian perizinan dilakukan peneliti kepada SKPD anggota Tim Teknis dan diperoleh gambaran sebagai berikut:

(a) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan dokumen lingkungan dalam bentuk Surat Pernyataan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (SPPL) dari Badan Lingkungan Hidup Daerah sebagai kelengkapan persyaratan pembuatan Izin Gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan.

- (b) Tidak terdapat SOP untuk penerbitan rekomendasi teknis dari Dinas Pekerjaan Umum (PU), jangka waktu penerbitan rekomendasi mengacu kepada SOP Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dari PTSP yaitu selama 14 hari
- (4) Prosedur pelayanan.

Fenomena prosedur pelayanan di tihat dari kesesuaian penerapan prosedur dengan ketentuan yang berlaku dalam SOP untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut:

- a) Menturut Mardismo akuntabilitas dapat dibagi menjadi dua yaitu ;
 - Akuntabilitas vertikal Merupakan akuntabilitas berupa pertanggungjawaban yang dilakukan kepada atasan.
 - (2) Akuntabilitas horizontal
 Merupakan akuntabilitas berupa
 pertanggungjawaban kepada orang
 atau lembaga yang setara.
- b) Menurut Dubnick akuntabilitas publik secara tradisional dipahami ialah sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku administrasi dengan cara memberikan jawaban kepada sejumlah eksternal.
- c) Menurut Romsek dan Ingraham akuntabilitas publik dalam arti yang paling fundamental merujuk kepada kemampuan menjawab kepada seseorang terkait dengan kinerja yang diharapkan.

Pengertian akuntabilitas dalam penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal masyarakat dan stakeholder. Fenomena keterbukaan dan kemudahan akses informasi pelayanan di lihat dan:

- (a) Ketersediaan sistim informasi pelayanan.
- (b) Kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan.
- (c) Pembaharuan data pada sistim informasi pelayanan.
- (d) Penyampaian laporan selain laporan realisasi anggaran.

b. Kendala yang mempengaruhi Evaluasi kinerja

Pengertian kendala yang mempengaruhi kinerja pada penelitian ini adalah faktor utama yang mempengaruhi PTSP yang terdiri dari dukungan organisasi, kemampuan manajemen dan kompetensi aparat.

1) Dukungan Organisasi

Dimensi ini di lihat dari fenomena struktur organisasi, keielasan mekanisme dan pembagian kerja, ketersediaan teknologi, sarana dan prasarana. Informan utama Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lainnya adalah Kepala Penyelenggaraan Bidang layanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

a) Struktur organisasi.

Fenomena struktur organisasi pada penelitian ini di lihat dari adanya dasar pembentukan kelembagaan, kewenangan forma! DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara sebagai penyelenggara PTSP dan pendelegasian kewenangan Gubernur kepada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

(1) Dasar pembentukan kelembagaan.

Hasil studi dokumentasi yang dilakukan peneliti memperoleh gambaran bahwa DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara merupakan lembaga teknis yang dibentuk untuk melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu sebagaimana ditetapkan

dalam Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan Peraturan Daerah pembentukan kelembagaan DPMPTSP, terdapat Tim Teknis sebagai salah satu unsur dalam struktur organisasi yang berada dalam garis komando masingmasing Kepala Sub Bidang. Merujuk kepada Keputusan Gubernur Kalimantan Utara 188.44/K.177/2019. Nomor dapat dijelaskan beberapa hal terkait Tim Teknis sebagai berikut:

- (1) Tim Teknis terdiri dari pejabat yang berasal dari instansi teknis pembina jenis perizinan yang telah dilimpahkan kepada DPMPTSP.
- (2) Tim Teknis melaksanakan tugas sewaktu-waktu jika dibutuhkan sesuai permintaan, akan tetapi tidak harus ditempatkan pada DPMPTSP.
- (3) Tugas pokok Tim Teknis tugas pokok melakukan peninjauan lapangan dan membenkan advis teknis serta rekomendasi terkait permohonan penzinan.

Penilaian peneliti terhadap pembentukan fenomena dasar kelembagaan adalah adanya kontradiksi Tim Teknis, dimana kedudukan berdasarkan struktur organisasi, Tim Teknis bertanggung jawab kepada Kepala DPMPTSP melalui Kepala Sub Bidang dan Kepala Bidang yang bersesuaian, akan tetapi kedudukan status kepegawaian tetap berada di Instansi asal. Kondisi ini berimplikasi pada penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP yang belum sepenuhnya satu pintu.

a) DPMPTSP penyelenggara PTSP. Penyelenggaraan PTSP di Provinsi Kalimantan Utara ditetankan dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi Uraian Tugas Dan Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara bahwa dalam pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Gubernur menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara

terpadu sesuai pendelegasian

kewenangan dari Gubernur"

- b) Pendelegasian kewenangan dari Gubernur kepada DPMPTSP. Telaah dokumen yang dilakukan mendapatkan peneliti hasit bahwa Gubernur Kalimantan Utara telah mendelegasikan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi urusan penanaman modal dan perizinan terpadu. Pendelegasian melalui Peraturan Gubernur secara kronologis sebagai berikut:
 - (1) Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2014 menetapkan penyelenggaraan 173 jenis pelayanan perizinan.
 - (2) Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2017 menetapkan penyelenggaraan 153 jenis pelayanan perizinan.
- (2) Kejelasan pembagian tugas dan mekanisme kerja

Fenomena kejelasan pembagian lugas dan mekanisme

kerja di lihat dari adanya Standar dan Maklumat Pelayanan, SOP, Pembagian tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

 a. Standar dan maklumat pelayanan.

> DPMPTSP sebagai penyelenggara **PTSP** telah memiliki Standar Pelayanan ditetapkan dalam yang Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/2018 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur. Maklumat Pelayanan yang ditandatangi oleh Kepala DPMPTSP tentang Motto Pelayanan, bahwa kami sian membenkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan tidak apabila memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Data dokumentasi menunjukan bahwa penandatanganan Pelayanan Maklumat telah 2018 dilakukan Tahun bersamaan dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh semua pejabat strukturai di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

- 1) Standar operasional prosedur. **DPMPTSP** sebagai penyelenggara PTSP telah menetapkan SOP melalui Keputusan Kepala **BKPMPT** Nomor 757/112.1/DPMPTSP/II/20 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur.
- Pembagian tugas dan mekanisme kerja

DPMPTSP sebagai PTSP telah penvelenggara menetapkan mekanisme keria melalui Peraturan Provinsi Kalimantan Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

(3) Fasilitas teknologi, sarana dan prasarana.

Fenomena fasilitas teknologi, sarana dan prasarana di lihat dan ketersediaan kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan dan kenyamanan sarana prasarana Kemampuan Manajemen.

Pengertian kemampuan manajemen dalam penelitian ini adalah kemampuan manajerial penyelenggara PTSP di lihat dari fenomena kepemimpinan efektif dan koordinasi.

Informan utama Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara, SKPD Teknis terkait.

- a) Kepemimpinan efektif.
 Fenomena kepemipinan efektif di lihat dari upaya penyederhanaan prosedur pelayanan dan cara membangun organisasi berkinerja tinggi.
 - Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan menerapkan SOP.
- b) Koordinasi.

Fenomena koordinasi di lihat dari keberadaan Tim Teknis, mengingat tugas dan fungsi DPMPTSP sebagai pengelola penyelenggaraan pelayanan dan perizinan perizinan dengan pola PTSP. Hasil pengamatan dan studi dokumentasi menunjukan bahwa DPMPTSP telah membentuk Tim Teknis berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor 188.44/K.177/2019 tentang Tim Teknis pelayanan perizinan dan non perizinan, tugas utama Tim Teknis adalah sebagai berikut:

- (1) Melaksanakan pemeriksaan teknis di lapangan terhadap perizinan yang memerlukan pertimbangan teknis dengan membuat kajian dan berita acara hasil pemeriksaan sesuai bidangnya.
- (2) Memberikan rekomendasi teknis kepada kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan utara mengenai menyetujui atau menolak suatu permohonan izin yang memerlukan pertimbangan teknis.
- (3) Dalam melaksanakan analisa terhadap berkas permohonan vang memerlukan pertimbangan teknis dilakukan dikantor dinas modal penanaman dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Kalimantan utara. Tim Teknis di dukung oleh staf sekretariat yang secara administratif bertanggungjawab untuk melakukan pemeriksaan melakukan persyaratan, peninjauan lapangan, menyampaikan saran pertimbangan pengambilan keputusan dan membuat Berita Асага hasil peniniauan Lapangan.
- 2) Kompetensi Aparatur. Dimensi kompetensi aparatur dalam penelitian ini di lihat dari kemampuan dan keterampilan teknis, motivasi dan etos kerja dengan informan utama Kepala BKPMPT Kabupaten Nunukan dan informan lain adalah Sekretaris dan Kepala Bidang di BKPMPT Kabupaten
 - 1) Kemampuan dan keterampilan teknis. Fenomena kemampuan dan keterampilan teknis di lihat dan kapasitas pola peningkatan penelitian Hasil aparatur. bahwa pola menggambarkan rangka pembinaan dalam

peningkatan kemampuan dan keterampilan dengan mengalokasikan anggaran untuk diklat teknis. Kegiatan lain yang telah

Kegiatan lain yang telah dilaksanakan adalah Pelatihan Etika Pelayanan bagi seluruh petugas di lini depan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

2) Motivasi dan etos kerja

Fenomena motivasi dan etos keria dalam penelitian ini di lihat dari upaya motivasi dan etos kerja dan upaya membangun budaya kerja organisasi. Hasil pengumpulan data menunjukan bahwa secara umum pola untuk meningkatkan motivasi dan etos keria di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara antara lain dilaksanakan melalui apel rutin setiap pagi, didalamnya terdapat pembinaan oleh pimpinan secara bergilir mulai Kepala Badan, Sekretaris dan Kepala Bidang serta pembinaan secara berjenjang oleh masing-masing bidang.

Upaya membangun budaya organisasi telah dilakukan melalui penandatanganan Pakta Integritas bagi seluruh Pejabat Struktural di lingkungan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara.

Maklumat pelayanan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara pada tanggal 10 Juli 2018 sebagai wujud dari komitmen optimalisasi dan perbaikan kinerja penyelenggara PTSP. Unsur yang terkandung dalam regulasi terkait membangun upaya budaya organisasi yang baik secara ringkas adalah sebagai berikut:

Kode Etik meliputi nilai-nilai pribadi, kewajiban, larangan dan hak penyelenggara pelayanan perizinan

 Pedoman Perilaku meliputi tuntunan penyelenggara pelayanan ketika menyampaikan salam,

Nunukan.

memberikan pelayanan dan setelah selesai memberikan pelayanan.

- (2) Janji Pelayanan : Cepat, Mudah, Murah, Transparan dan Pasti.
- (3) Maklumat Pelayanan : kami siap memberikan pelayanan sesuai denga standar pelayanandan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas

- 1. Mengukur kinerja pelayanan
 - a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dimnyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang ielas.
 - b. Menentukan indikator dan ukuran kineria Indikator yang mengacuh pada penilajan kineria secara tidak langsung yaitu yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikator-indikator kinerja. Ukuran kinerja mengacuh pada penilaian kinerja secara langsung, Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi.
 - c. Mengukur tingkat ketergantungan dan tujuan organisasi Jika kita sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang ielas, maka pengukuran kineria bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan aktual hasil densgan indikator dan ukuran kerja ini menghasilakn penyimpanan

positifm dan penyimpangan negatif.

- 2. Evaluasi kinerja
 - a. Feedback

Hasil pengukuran terhadap capaian kinerja dijadikan dasar bagi managemen atau pengelolah organisasi untuk perbaikan kinerja pada periode berikutnya. Selain itu, hasil ini pun bisa dijadikan landasan pemebrian berikutnya reward and punishment.

- b. Penilaian kemajuan organisasi Pengukuran kineja yang dilakukan setiap periode waktu tertentu sangat bermanfaat untuk menilai kemajuan yang telah dicapai organiasi. Kriteria yang digunakan untuk menilai kemajuan organisasi ini adalah tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Meningkatkan kualitas
 pengambilan keputusan dan
 akuntabilitas
 Pengukuran kinerja menghasilakn
 informasi yang sangat bermanfaat
 untuk pengambilan keputusan
 managemen maupun stkeholders.

E. Kesimpulan

- a. Evaluasi Kinerja
 - Menunjukkan pelayanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara belum optimal dibandingkan dengan dasar pembentukan PTSP yaitu dalam rangka memangkas birokrasi yaitu:
 - Periode 2015 2019 telah menunjukkan penerbitan izin yang naik namun 2016 malahan turun.
 - Realisasi pajak daerah Provinsi Kalimantan Utara selama 2015 -2018 telah mencapai 115,45%.
 - Target nilai investasi sampai dengan pada tahun tahun 2018 telah melampaui target yang telah ditentukan.
- kinerja merupakan wujud dari kemampuan dan keberhasilan suatu

- organisasi dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan sehubungan penyelenggara tugas dan fungsinya.
- c. Kinerja menunjukkan masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

F. Saran

- 1. Berdasarkan data kepegawaian tenaga dimana tenaga honorer lebih banyak dari pegawai negeri sipil maka disarankan penambahan pegawai negeri sipil dimana tenaga layanan yang berada difront office masih kurang, dibutuhkan dua orang pegawai dengan spesifikasi khusus misal programer atau yang spesifik.
- Penambahan sarana dan prasarana dalam mendukung pengimputan maupun pelayanan perizinan yang on line.
- Peningkatan kompetensi pegawai dengan mengikuti diklat secara berjenjang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2012). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia .. Y ogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). Reformasi Birokrasi Kontekstual. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, (2011). Kualitas Pelayanan publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Jogjakarta: Gava Media. Ibrahim, Amin, (2013).

- Pokok pokok Administrasi Publik dan Implementasinya. Bandung: PT. Refika Aditama. Keban, T. Y eremias, (2008).
- Enam Dimensi Startegis Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Isu. Jogyakarta: Gava Media ...

Artikel, Jurnal

- Handoko, Liliek (2013). ISO-3S: Strategi Cerdas Menciptakan Pelayanan Publik Berkualitas. Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara Edisi III Tahun III 2013, halaman 111-121.
- Utomo, D Sad. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Sept-Des 2008, Volume 15, Nomor 3, halaman 161-167
- Ateh, Yusuf (2016) Membangun Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah. Materi Presentasi disampaikan pad.a Acara Forum Komunikasi, Koordinasi Dan Konsultasi Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemda Provinsi Kalimantan Utara tanggal 19 Mei 2016, halaman 10.

Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang penanaman modal.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

- Peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi birokrasi 2011-2026.
- Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- Peraturan Presiden Nomor 02 tahun 2015 tentang rencana pembangunan menengah nasional tahun 2015 2019.